

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA DIVISI
PEMASARAN PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DAERAH OPERASI 1 JAKARTA**

**MEUTHIA RAHMI
1702517011**



Laporan Praktik Kerja Lapangan ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

***FIELD WORK PRACTICE REPORT IN MARKETING DIVISION AT
PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 1 JAKARTA***

***MEUTHIA RAHMI
1702517011***



***This field work practice report was written to fulfill one of the requirements to get
Ahli Madya at the Faculty of Economics Universitas Negeri Jakarta.***

***MARKETING MANAGEMENT STUDY PROGRAM DIII
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020***

RINGKASAN EKSEKUTIF

MEUTHIA RAHMI. 2019. 1702517011. Laporan Praktik Kerja Lapangan pada PT Kereta Api Indonesia Daop 1 Jakarta. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Laporan Praktik Kerja Lapangan pada bagian Pemasaran unit Angkutan Penumpang pada PT Kereta Indonesia (Persero) DAOP 1 Jakarta berlangsung selama 55 hari yaitu pada tanggal 1 Juli sampai dengan 13 September 2019. Tujuan diadakan praktik kerja lapangan ini agar praktikan mengetahui seluruh kegiatan dan sistem pemasaran di PT Kereta Api Indonesia DAOP 1 Jakarta khususnya di Unit Angkutan Penumpang.

Tugas yang praktikan kerjakan adalah mengunduh data okupansi, dan pendapatan harian di wilayah DAOP 1, mencetak tiket *boarding pass*, membuat berita acara kesepakatan pemesanan tiket rombongan, dan menginput registrasi reduksi tiket. Selain itu, tujuan diadakan praktik kerja lapangan adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar ahli madya yang diwajibkan bagi setiap mahasiswa pada program studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Setelah selesai melaksanakan praktik kerja lapangan, praktikan dapat mengambil beberapa kesimpulan dari berbagai tugas yang praktikan kerjakan antara lain, praktikan mengetahui bagaimana sistem pemasaran di angkutan penumpang, berapa besar pendapatan yang didapat, serta mengetahui sistem pemesanan tiket untuk rombongan.

Kata kunci: angkutan penumpang, pemasaran dan penjualan

EXECUTIVE SUMMARY

MEUTHIA RAHMI. 2019. 1702517011. Field Work Practice Reports at PT Kereta Api Indonesia DAOP 1 Jakarta. DIII Study Program in Marketing Management. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

Report on the Field Work Practices in the Marketing of Passenger Transportation Unit at PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 1 Jakarta for 55 days, start from 1 July to 13 September 2019. The objectives of this field work practice were held to make the practitioner knowing the entire activities and marketing system at PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 1 Jakarta particularly in Passenger Transport Unit.

The tasks that is practitioner do are downloading the occupancy and daily income data in the DAOP 1, printing boarding pass tickets, making agreements for booking group tickets, and registering ticket reduction. In addition, the aim of holding field work practices is to fulfill one of the requirements to obtain an intermediate expert degree required for each student in the course Diploma in Marketing Management at the Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta.

After completed the field work practice, practitioner can take some of conclusions from various tasks that practitioner do, practitioner know how the marketing system in passenger transportation, how much income is earned, and know the ticket booking system for groups.

Keywords: passenger transport, marketing and sales

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Laporan Praktik Kerja Lapangan

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada Divisi Pemasaran PT
Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta
Nama Praktikan : Meuthia Rahmi
Nomor Registrasi : 1702517011
Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran

Menyetujui,

Pembimbing



Dra. Solikhah, M.M.

NIP. 196206231990032001

Mengetahui,

Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran



Dra. Solikhah, M.M.

NIP. 196206231990032001

Seminar Pada Tanggal,28 Januari 2020.....

LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dra. Solikhah, M.M.

NIP. 196206231990032001

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Ketua Sidang

Dra. Basrah Saidani, M. Si

NIP. 196301191992032001



6 Februari 2020

Penguji Ahli

Tanda Tangan

Tanggal

Shandy Aditya, BIB, MPBS

NIP. 198404082019031003



6 Februari 2020

Dosen Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

Dra. Solikhah, M.M.

NIP. 196206231990032001



6 Februari 2020

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur praktikan panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga praktikan dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) tepat pada waktunya. Laporan ini dibuat berdasarkan hasil dari kegiatan PKL yang dilakukan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta. Laporan ini merupakan hasil pertanggungjawaban praktikan selama kurang lebih dua bulan melaksanakan PKL di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta.

Laporan ini dibuat untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Praktik Kerja Lapangan dan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya pada program studi DIII Manajemen Pemasaran. Dalam penyelesaian laporan PKL, praktikan mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, antara lain kepada:

1. Dra. Sholikhah, M.M., sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan praktikan dalam membuat Laporan Praktik Kerja Lapangan, dan sebagai Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran,
2. Prof. Dedi Purwana, SE., M.Bus., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
3. Bapak Dodi dan Bapak Hanefi, selaku *Junior Manager* unit Angkutan Penumpang, Bapak Abdul Haris dan Bapak Andry, selaku *Supervisor* Penjualan dan Pemasaran unit Angkutan Penumpang. Serta Ibu Mona dan Ibu Indy, selaku pelaksana pemasaran unit angkutan penumpang.

4. Ibu Tumiarti, selaku orang tua praktikan yang senantiasa memberikan doa dan dukungan dalam bentuk apapun baik moral maupun material bagi praktikan.
5. Teman-teman praktikan yang senantiasa memberi dukungan dan semangat kepada praktikan.

Jakarta, 28 Januari 2020

Praktikan

DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSEKUTIF	i
EXECUTIVE SUMMARY	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan	1
B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan.....	3
C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan.....	4
D. Tempat Praktik Kerja Lapangan.....	5
E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan	6
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL	9
A. Sejarah Perusahaan.....	9
B. Stuktur Organisasi	15
C. Kegiatan Umum Perusahaan	22
BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KEJA LAPANGAN	41
A. Bidang Kerja	41
B. Pelaksanaan Kerja	42
C. Kendala yang Dihadapi	51

D. Cara Mengatasi Kendala	52
BAB IV PENUTUP	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN-LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel II.1	Daftar KA Komersil dan KA Lokal DAOP 1	24
Tabel II.2	Daftar KRL Jabodetabek.....	25
Tabel II.3	Fasilitas Pendukung dalam Kereta Api	26

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
Gambar II.1	Logo PT Kereta Api Indonesia.....	11
Gambar II.2	Wilayah Operasi PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	15
Gambar II.3	Struktur Organisasi Angkutan Penumpang DAOP 1	15
Gambar II.4	Kereta Api Penumpang.....	23
Gambar II.5	Peta Jalur Kereta Api Jawa.....	28
Gambar II.6	Poster Pameran IndoTrans Expo 2019	30
Gambar II.7	Stan Pameran PT Kereta Api Indonesia (Persero)	31
Gambar II.8	Pembagian Masker oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero)	32
Gambar II.9	Syarat dan Ketentuan Layanan Rombongan	36
Gambar II.10	Data Kenaikan dan Penurunan Volume Penumpang.....	38
Gambar III.1	Diagram Alir Membuat Berita Acara Kesepakatan	42
Gambar III.2	Diagram Alir Meregistrasi Reduksi Tiket.....	44
Gambar III.3	Diagram Alir Mencetak Tiket Boarding Pass	46
Gambar III.4	Diagram Alir Menyediakan Data untuk Laporan Pendapatan	48
Gambar III.5	Diagram Alir Melaksanakan Evaluasi Pelanggan.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
Lampiran 1	Surat Permohonan Izin PKL.....	57
Lampiran 2	Surat Penerimaan Permohonan Izin PKL.....	59
Lampiran 3	Surat Pernyataan PKL	61
Lampiran 4	Surat Keterangan Selesai PKL	62
Lampiran 5	Daftar Hadir PKL	64
Lampiran 6	Penilaian PKL.....	68
Lampiran 7	Daftar Kegiatan PKL.....	69
Lampiran 8	Laporan Okupansi	73
Lampiran 9	Berita Acara Kesepakatan Angkutan Rombongan	74
Lampiran 10	Manifest.....	75
Lampiran 11	Format Cetak Tiket dan Boarding Pass	76
Lampiran 12	Reduksi	77
Lampiran 13	Kartu Konsultasi Penulisan Laporan PKL	78
Lampiran 14	Foto Praktikan Saat PKL.....	79
Lampiran 15	Gedung PT KAI DAOP 1 Bagian Depan dan Belakang	80
Lampiran 16	Bagian Depan dan Dalam Ruangan Tempat PKL.....	81

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan

Kemajuan dan perkembangan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini menyebabkan kebutuhan akan sumber daya manusia yang terampil dan handal dalam bidang keahliannya untuk dapat bersaing di dunia kerja. Mahasiswa sebagai salah satu sumber daya manusia yang akan terjun ke dunia kerja harus menyesuaikan dan mengembangkan diri terhadap lingkungan yang akan dihadapinya. Agar dapat menghasilkan sumber daya manusia yang profesional, maka perguruan tinggi diwajibkan untuk mempersiapkan para lulusannya agar mempunyai daya saing yang tinggi.

Pada program studi DIII Manajemen Pemasaran di Universitas Negeri Jakarta terdapat mata kuliah Praktik Kerja Lapangan (PKL). PKL adalah salah satu mata kuliah wajib yang harus diampu oleh para mahasiswa di program studi DIII Manajemen Pemasaran untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan perkuliahan, di mana mahasiswanya diwajibkan untuk menjalani masa praktik kerja guna mengembangkan dan menerapkan teori-teori yang sudah didapatkan mahasiswa selama perkuliahan, mengasah *softskill* dan

hardskill mahasiswa, dan melatih serta membekali mahasiswa dengan pengalaman terjun langsung ke dunia kerja.

Pada kesempatan kali ini, praktikan memilih PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta divisi Pemasaran unit Angkutan Penumpang sebagai tempat menjalani PKL. PT Kereta Api Indonesia adalah satu-satunya badan usaha milik pemerintah yang mengelola perkeretaapian di Indonesia dan melayani moda transportasi utama yaitu kereta api yang telah berdiri sejak 28 September 1945 dan telah dipercaya masyarakat untuk memenuhi kebutuhan transportasi baik dalam maupun luar kota. Selain menyediakan pelayanan kereta untuk penumpang, PT Kereta Api Indonesia juga melayani angkutan untuk kereta barang. Dengan kereta api, perjalanan penumpang dan pengiriman barang menjadi lebih praktis, efektif dan efisien, karena kereta api mempunyai kecepatan lebih cepat dan minim hambatan dibanding dengan menggunakan transportasi lain.

Alasan praktikan memilih PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta sebagai tempat praktik kerja adalah karena praktikan ingin menerapkan teori-teori yang didapatkan praktikan dalam masa perkuliahannya dan praktikan ingin mengetahui bagaimana unit Angkutan Penumpang melakukan kegiatan pemasaran dan penjualannya. Dengan ini, praktikan diharapkan dapat berperan aktif dalam menjalani proses komunikasi dengan para karyawan, bertanggung jawab dan disiplin dalam menjalankan tugasnya, dan dapat

mengimplementasikan teori-teori yang sudah didapatkan selama perkuliahan ke dalam praktiknya dalam bidang pemasaran dan penjualan pada unit Angkutan Penumpang PT Kereta Api Indoensia Daerah Operasi 1.

B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Pelaksanaan PKL ini mempunyai maksud dan tujuan. Maksud dilaksanakannya PKL ini adalah sebagai berikut:

1. Mempelajari kegiatan pemasaran dan penjualan yang ada pada divisi Pemasaran unit Angkutan Penumpang PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta.
2. Memperdalam ilmu pemasaran yang sudah didapatkan selama perkuliahaan dan mengembangkannya dengan praktik kerja yang dilakukan.
3. Memenuhi mata kuliah PKL sebagai salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa program studi DIII Manajemen Pemasaran di Universitas Negeri Jakarta untuk mendapat gelar Ahli Madya.

Sedangkan tujuan dilaksanakannya PKL antara lain sebagai berikut:

1. Mengetahui pelaksanaan administrasi penjualan tiket rombongan pada unit Angkutan Penumpang.
2. Mengetahui pelaksanaan penyediaan data untuk membuat laporan pendapatan pada unit Angkutan Penumpang.
3. Mengetahui pelaksanaan evaluasi pelanggan pada unit Angkutan Penumpang.

C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan

Kegiatan PKL ini memberikan manfaat bagi beberapa pihak yaitu bagi praktikan, bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, dan bagi perusahaan tempat praktikan menjalani praktik kerja. Manfaat-manfaat tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Praktikan

- a. Memperoleh pengalaman memasuki dunia kerja yang sesuai dengan bidang ilmu yang diambil.
- b. Mengetahui dinamika dunia kerja dan kondisi nyata pada lingkungan tempat praktikan melaksanakan praktik.
- c. Menambah pengetahuan dan keterampilan dalam menghadapi dan memecahkan masalah yang dialami selama bekerja.
- d. Mengembangkan ilmu pemasaran yang sudah didapatkan selama perkuliahan.
- e. Mendapat pengalaman dan kesempatan bekerja sebagai *Customer Service Mobile*.

2. Manfaat bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

- a. Sebagai salah satu cara untuk menunjukkan kualitas mahasiswa yang ada di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

- b. Sebagai sarana evaluasi kurikulum yang telah ditetapkan, dan menyesuaikan dengan mempersiapkan lulusan yang dibutuhkan dalam dunia kerja sesuai dengan bidangnya.
 - c. Dapat menjalin hubungan yang baik dan dinamis antara perusahaan tempat praktikan bekerja dengan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Manfaat bagi Perusahaan
- a. Terjalannya kerjasama dan hubungan yang dinamis antara instansi perusahaan dan lembaga pendidikan yang saling menguntungkan.
 - b. Memenuhi kebutuhan tenaga kerja dalam perusahaan selama praktikan menjalani praktik kerja.

D. Tempat Praktik Kerja Lapangan

1. Tempat Praktik Kerja Lapangan

Pada kesempatan ini, praktikan melaksanakan PKL pada:

Nama Perusahaan : PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1

Jakarta

Tempat : PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1

Jakarta

Alamat : Jl. Pegangsaan Timur No. 6, Pegangsaan Menteng,

Jakarta Pusat, 10330

Telepon : (021) 3924676

Faks : (021) 3924679

Website : <https://kai.id>

2. Alasan Pemilihan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1

Alasan praktikan memilih PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta adalah karena praktikan ingin mengetahui segala bentuk kegiatan penjualan dan pemasaran yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 khususnya di unit Angkutan Penumpang sebagai satu-satunya perusahaan yang mengelola perkeretaapian di Indonesia, dan praktikan ingin mengetahui program-program apa saja yang sedang dijalankan oleh unit Angkutan Penumpang serta bagaimana cara bekerjanya program-program tersebut.

E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan

Jadwal praktikan melakukan PKL di PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta adalah selama 55 hari kerja, mulai tanggal 1 Juli 2019 sampai dengan 13 September 2019, mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 17.00 WIB, mulai hari Senin sampai dengan hari Jumat.

Adapun proses pelaksanaan PKL terbagi menjadi tiga tahap, yaitu:

1. Tahap Persiapan

- a. Pada awal bulan Mei 2019, praktikan mulai mencari perusahaan-perusahaan pemerintah atau swasta yang menerima mahasiswa untuk melaksanakan PKL di perusahaan mereka. Tanggal 30 Mei 2019,

praktikan mencoba mengunjungi PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta. Praktikan langsung diarahkan untuk ke bagian Sumber Daya Manusia (SDM) dan Umum untuk bertanya lebih lanjut mengenai izin melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1.

Di bagian SDM dan Umum, praktikan dijelaskan bahwa PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta bisa menerima mahasiswa untuk melaksanakan PKL. Lalu praktikan diminta untuk membawa surat pengantar dari kampus untuk selanjutnya diserahkan kepada bagian SDM dan Umum PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta.

- b. Tanggal 3 Juni 2019, praktikan mulai mengurus surat ke Gedung R bagian pelayanan untuk dibukakan akses membuat surat keterangan. Karena saat itu libur Hari Raya Idul Fitri, surat baru dapat diambil di BAKHUM tanggal 11 Juni 2019. Dan karena satu dan lain hal, praktikan baru menyerahkan surat ke kantor PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 pada tanggal 18 Juni 2019. Praktikan langsung menuju bagian SDM dan Umum, lalu diarahkan untuk memberikan surat ke bagian pemasaran unit angkutan penumpang. Setelah diberi tanda “Acc” oleh Junior Manager angkutan penumpang, praktikan lalu meneruskan surat tersebut ke bagian SDM dan Umum untuk dibuatkan

surat pernyataan bahwa praktikan diizinkan untuk melaksanakan PKL selama 55 hari kerja di perusahaan tersebut.

2. Tahap Pelaksanaan

Setelah mendapat izin dan surat pernyataan dari bagian SDM dan Umum serta unit Angkutan Penumpang, praktikan mulai menjalani masa PKL mulai tanggal 1 Juli 2019 sampai dengan 13 September 2019 di bagian pemasaran unit Angkutan Penumpang PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta. Praktikan bekerja penuh waktu selama 55 hari kerja, mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 17.00 WIB, setiap hari Senin sampai dengan hari Jumat. Terhitung mulai tanggal 22 Agustus 2019 hingga akhir masa PKL, praktikan direkrut untuk bekerja sebagai *Customer Service Mobile* dan ditugaskan di stasiun Gambir.

3. Tahap Pelaporan

Pada tahap ini praktikan diwajibkan untuk membuat laporan sebagai bukti bahwa praktikan telah melaksanakan PKL. Laporan PKL ini berisi tentang pengalaman dan pengamatan praktikan selama praktikan melaksanakan PKL di PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta. Data-data yang dibutuhkan praktikan untuk menyusun laporan didapatkan langsung dari PT Kereta Api Indonesia. Dalam tahap ini, praktikan mulai menyusun laporan pada tanggal 9 September 2019 hingga selesai.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL

A. Sejarah Perusahaan

PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api di Indonesia. Sejarah perkeretaapian di Indonesia dimulai ketika pencangkulan pertama jalur kereta api Semarang- Solo-Yogyakarta di Desa Kemijen tanggal 17 Juni 1864 oleh Gubernur Jendral Hindia Belanda Mr. L.A.J Baron Sloet van de Beele. Pembangunan dilaksanakan oleh perusahaan swasta *Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij* (NISM) menggunakan lebar sepur 1435 mm.

Pada tahun 1942 perkeretaapian Indonesia diambil alih Jepang dan berubah nama menjadi *Rikuyu Sokyuku* (Dinas Kereta Api). Setelah Indonesia memproklamasikan kemerdekaan pada tanggal 17 Agustus 1945, beberapa hari kemudian dilakukan pengambilalihan stasiun dan kantor kereta api yang dikuasai Jepang.

Puncaknya adalah pengambil alihan Kantor Pusat Kereta Api Bandung tanggal 28 September 1945 (kini diperingati sebagai Hari Kereta Api Indonesia). Hal ini sekaligus menandai berdirinya Djawatan Kereta Api Indonesia Republik Indonesia (DKARI). Ketika Belanda kembali ke Indonesia tahun 1946, Belanda membentuk kembali perkeretaapian di Indonesia.

Berdasarkan perjanjian damai Konfrensi Meja Bundar (KMB) Desember 1949, dilaksanakan pengambilalihan aset-aset milik pemerintah Hindia Belanda. Pengalihan dalam bentuk penggabungan antara DKARI dan perkeretaapian bentukan Belanda menjadi Djawatan Kereta Api (DKA) tahun 1950.

Pada tahun 1963 DKA berganti menjadi Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Selanjutnya pemerintah mengubah struktur PNKA menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA) tahun 1971. Dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa angkutan, PJKA berubah bentuk menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) tahun 1991. Perumka berubah menjadi Perseroan Terbatas, PT Kereta Api (Persero) tahun 1998. Pada tahun 2011 nama perusahaan PT Kereta Api (Persero) berubah menjadi PT Kereta Api Indonesia (Persero) dengan meluncurkan logo baru. Saat ini, PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki tujuh anak perusahaan yakni PT Reska Multi Usaha (2003), PT Railink (2006), PT Kereta Api Indonesia Commuter Jabodetabek (2008), PT Kereta Api Pariwisata (2009), PT Kereta Api Logistik (2009), PT Kereta Api Properti Manajemen (2009), dan PT Pilar Sinergi BUMN Indonesia (2015).

1. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*.

b. Misi

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya melalui praktik bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan empat pilar utama: Keselamatan, Ketepatan Waktu, Pelayanan, dan Kenyamanan.

2. Logo dan Filosofi Perusahaan



Gambar II.1

Logo PT Kereta Api Indonesia

Sumber: https://id.wikipedia.org/wiki/Kereta_Api_Indonesia

Gambar II.1 diatas merupakan logo PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang mempunyai makna dan filosofi sebagai berikut:

- a. Garis melengkung melambangkan gerakan yang dinamis PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mencapai visi dan misinya.

- b. Warna biru melambangkan semangat Inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah ke stakeholders. Inovasi dilakukan dengan semangat sinergi di semua bidang dan dimulai dari hal terkecil sehingga dapat melesat.
- c. Anak panah melambangkan nilai integritas, yang harus dimiliki insan PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mewujudkan pelayanan prima.
- d. Warna jingga melambangkan proses pelayanan prima (kepuasan pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan eksternal.

3. Budaya Perusahaan

PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki 5 (lima) nilai utama budaya perusahaan, yaitu:

a. Integritas

Bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai kebijakan organisasi dan kode etik perusahaan. Memiliki pemahaman dan keinginan untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan dan etika tersebut dan bertindak secara konsisten walaupun sulit untuk melakukannya.

b. Profesional

Memiliki kemampuan dan penguasaan dalam bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, mampu menguasai untuk menggunakan,

mengembangkan, dan membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.

c. Kelelamatan

Memiliki sifat tanpa kompromi dan konsisten dalam menjalankan atau menciptakan sistem atau proses kerja yang mempunyai potensi risiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadinya kerugian.

d. Inovasi

Selalu menumbuhkembangkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan yang berkelanjutan, dan menciptakan lingkungan kondusif untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambah bagi pemangku kepentingan.

e. Pelayanan Prima

Memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan dengan memenuhi 6 A unsur pokok: *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung jawab).

4. Wilayah Operasi Perusahaan

Untuk memudahkan dalam mengelola perusahaan, PT Kereta Api Indonesia (Persero) membagi wilayah operasi untuk mengefektifkan

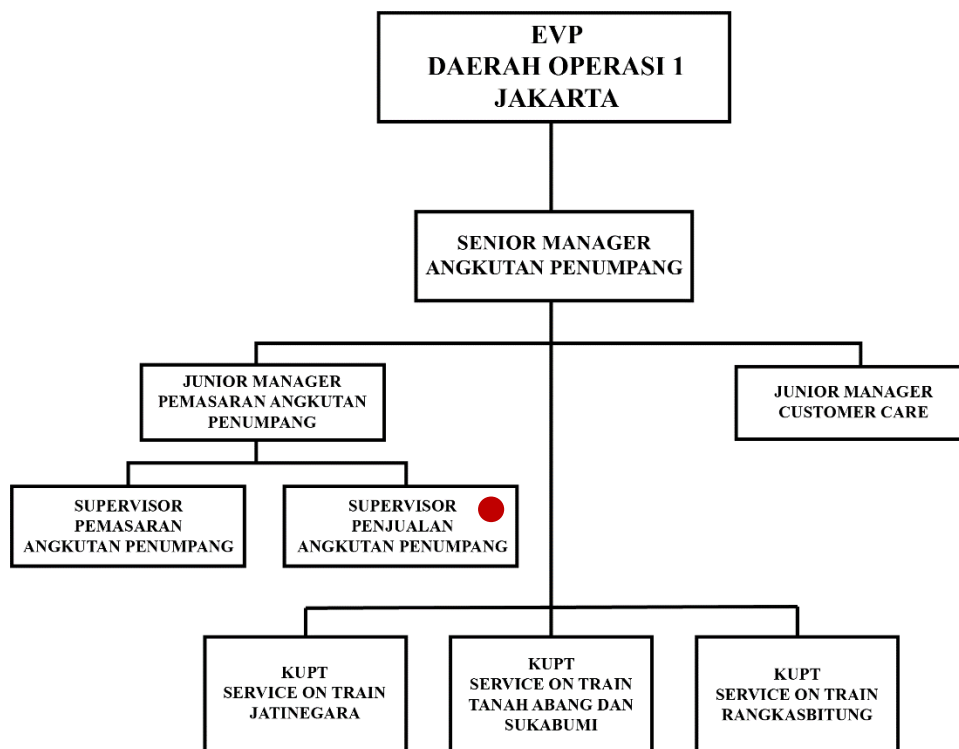
kegiatan perusahaan di setiap wilayah tersebut. Wilayah operasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) mencakup Pulau Sumatera dan Jawa seperti yang tunjukkan pada Gambar II.2. Wilayah kerja di Pulau Jawa dibagi berdasarkan Daerah Operasi (DAOP), sedangkan wilayah kerja di Sumatera dibagi berdasarkan Divisi Regional (Divre).

- a. DAOP 1 Jakarta
- b. DAOP 2 Bandung
- c. DAOP 3 Cirebon
- d. DAOP 4 Semarang
- e. DAOP 5 Purwokerto
- f. DAOP 6 Yogyakarta
- g. DAOP 7 Madiun
- h. DAOP 8 Surabaya
- i. DAOP 9 Jember
- j. DIVRE 1 Sumatera Utara
- k. SUB DIVRE 1.1 Banda Aceh
- l. DIVRE 2 Sumatera Barat
- m. DIVRE 3 Sumatera Selatan
- n. DIVRE 4 Tanjung Karang



Gambar II.2
Wilayah Operasi PT Kereta Api Indonesia (Persero)
Sumber: Company Profile PT KAI, 2016:19

B. Stuktur Organisasi



Gambar II.3
Struktur Organisasi Angkutan Penumpang DAOP 1
Sumber: Peraturan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero), 2018

PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta adalah satuan organisasi yang berada dibawah Direktur Utama dan berkedudukan di Jakarta. PT Kereta Api Indonesia DAOP 1 mempunyai struktur organisasi yang terdiri dari beberapa divisi dan bagian yang ditunjukkan oleh Gambar II.3. Struktur organisasi perusahaan sangat penting karena memiliki peran untuk menjelaskan fungsi, tugas, tanggung jawab, dan wewenang perusahaan untuk mencapai mekanisme yang efektif dan efisien.

Bagian Angkutan Penumpang Daerah Operasi 1 Jakarta dipimpin oleh seorang *Senior Manager* Angkutan Penumpang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada *Executive Vice President* (EVP). *Senior Manager* Angkutan Penumpang mempunyai tugas mengoptimalkan penyelenggaraan Angkutan Penumpang di wilayah Daerah Operasi 1 Jakarta.

Berikut ini adalah fungsi dan tanggung jawab pada unit Angkutan Penumpang:

1. *Senior Manager* Angkutan Penumpang

Senior Manager Angkutan Penumpang, mempunyai fungsi dan tanggung jawab:

- a. Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Kantor Pusat terkait dengan tugas pokok dan tanggung jawabnya

dalam mengelola pelaksanaan pemasaran, penjualan angkutan penumpang dan *customer care* di wilayah Daerah Operasi 1 Jakarta.

- b. Terselenggaranya proses peningkatan kualitas (*quality improvement*) kinerja pemasaran, penjualan angkutan penumpang dan *customer care* secara berkelanjutan serta terjaminnya pengelolaan risiko di unitnya
- c. Melaksanakan pengelolaan program dan evaluasi kinerja pelaksanaan pemasaran dan penjualan angkutan penumpang, mengusulkan survei/riset pemasaran pengembangan produk jasa kepada unit terkait Kantor Pusat, melakukan analisa sederhana terhadap data penjualan, melakukan promosi penjualan dan evaluasinya, memantau tarif yang berlaku, melakukan komunikasi pemasaran, mengelola logistik penjualan angkutan penumpang, mengelola saluran distribusi, mengelola pelanggan korporat/rombongan
- d. Melaksanakan pengelolaan program dan evaluasi kinerja pelaksanaan *customer care*, meliputi: mengusulkan survey/riset kepuasan pelanggan kepada unit terkait Kantor Pusat, penanganan insiden yang menimpa pengguna jasa, dan pelayanan khusus kepada pelanggan berkebutuhan khusus
- e. Melaksanakan monitoring dan pelaporan verifikasi PSO

- f. Merencanakan kebutuhan jumlah, mengalokasikan dan melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerjaan petugas loket, *customer service*, *announcer* dan kondektur.

2. Junior Manager Pemasaran Angkutan Penumpang

Junior Manager Pemasaran Angkutan Penumpang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab:

- a. Membantu melaksanakan pengelolaan program dan evaluasi kinerja pelaksanaan pemasaran dan penjualan angkutan penumpang, mengusulkan survey/riset pemasaran pengembangan produk/jasa kepada unit terkait Kantor Pusat, melakukan analisa sederhana terhadap data penjualan, melakukan promosi penjualan dan evaluasinya, memantau tarif yang berlaku, melakukan komunikasi pemasaran, melakukan kerja sama/*co-branding* dengan pihak ketiga, mengelola logistik penjualan angkutan penumpang, mengelola saluran distribusi, mengelola pelanggan korporat/rombongan serta pelayanan angkutan dinas penumpang, melakukan pemantauan penjualan dan mengusulkan perubahan/penambahan Kereta Api kepada Bagian Operasi
- b. Membantu melakukan pembinaan dan pengawasan serta merencanakan jumlah dan alokasi petugas loket

- c. Membantu melakukan pembinaan dan sosialisasi pelaksanaan regulasi angkutan penumpang kepada para QC Operasi, para KS/B, petugas loket, *customer service*, *announcer* dan kondektur serta petugas lain yang berkaitan dengan angkutan penumpang
- d. Membantu monitoring dan pelaporan verifikasi PSO

3. *Junior Manager Customer Care*

Junior Manager Customer Care mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab:

- a. Membantu melaksanakan pengelolaan program dan evaluasi kinerja pelaksanaan *customer care*, meliputi: mengusulkan survey/riset kepuasan pelanggan kepada unit terkait Kantor Pusat, penanganan insiden yang menimpa pengguna jasa (*service recovery*, *hard complain*, *overstappen* dan lain-lain) dan pelayanan khusus kepada pelanggan berkebutuhan khusus
- b. Membantu merencanakan jumlah, alokasi, pemantauan, pengawasan dan pemeriksaan pekerjaan *customer service*, *announcer* dan kondektur
- c. Membantu melakukan pembinaan mutu pekerjaan pada aspek etika penampilan dan pelayanan petugas loket, *customer service*, *announcer*

dan kondektur serta petugas lain yang berhubungan dengan pelayanan penumpang

- d. Membantu melakukan pengelolaan keluhan pelanggan di atas Kereta Api dan stasiun.

4. *Supervisor Pemasaran Angkutan Penumpang*

Supervisor Pemasaran Angkutan Penumpang, yang bertugas membantu *Junior Manager Angkutan Penumpang* dalam:

- a. Menyusun dan melaksanakan program serta evaluasi kinerja pemasaran angkutan penumpang
- b. Mengusulkan survey/riset pemasaran pengembangan produk/jasa kepada unit terkait Kantor Pusat
- c. Melakukan analisa sederhana terhadap data penjualan, melakukan promosi penjualan dan evaluasinya
- d. Melakukan komunikasi pemasaran, melakukan kerja sama/*co-branding* dengan pihak ketiga
- e. Membantu monitoring/pelaporan verifikasi PSO

5. *Supervisor Penjualan Angkutan Penumpang*

Supervisor Penjualan Angkutan Penumpang, yang bertugas membantu *Junior Manager* Angkutan Penumpang dalam:

- a. Melakukan pembinaan dan pemantauan pelayanan petugas loket
- b. Memantau tarif yang berlaku
- c. Mengelola logistik penjualan angkutan penumpang
- d. Mengelola saluran distribusi
- e. Mengelola pelanggan korporat/rombongan, serta pelayanan angkutan dinas penumpang
- f. Melakukan pemantauan penjualan dan mengusulkan perubahan/penambahan Kereta Api kepada Bagian Operasi.

6. Kepala UPT *Service On Train*

Kepala UPT *Service On Train* memiliki uraian tugas sebagai berikut:

- a. Merencanakan, mengatur, dan menyiapkan dinasan kondektur dan penyelia
- b. Merencanakan jumlah kebutuhan kondektur dan penyelia
- c. Memantau dan menilai kinerja kondektur dan penyelia

- d. Membuat laporan harian situasi pelayanan di atas Kereta Api;
- e. Membentuk, melatih dan membina kondektur dan penyelia;
- f. Melaksanakan administrasi umum dan keuangan

C. Kegiatan Umum Perusahaan

PT Kereta Api Daerah Operasi 1 mempunyai unit-unit bisnis untuk menjalankan kegiatan perusahaanya. Unit-unit tersebut antara lain:

1. Unit Angkutan Penumpang

Angkutan penumpang PT KAI telah dibenahi secara besar-besaran. Tidak ada lagi desakan, himpitan, dan jenis penderitaan lain menghiiasi wajah angkutan penumpang KA. Kini, angkutan penumpang sudah mulai tertib, tidak ada lagi antrian yang mengular dan berdesakan, dan tidak ada lagi penumpang yang tidak memperoleh tempat duduk, bahkan penumpang kelas ekonomi sekalipun tidak lagi merasakan suasana kereta yang panas dan pengap karena PT KAI secara bertahap telah menyediakan fasilitas AC di setiap kereta. Perbaikan sejumlah fasilitas stasiun seperti peron dan toilet umum juga tidak luput dari perhatian PT KAI.

PT KAI telah berbenah meningkatkan pelayanan angkutan penumpang dan mempermudah masyarakat untuk membeli tiket kereta api (KA). Perluasan *channel* pembelian tiket kereta melalui kerjasama dengan jaringan *minimarket*, biro perjalanan, termasuk pembelian lewat telepon via

Contact Center 121, dan *internet reservation* serta aplikasi melalui android atau iOS, sangat memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan memesan tiket KA dengan sistem *online*. Berikut adalah beberapa keunggulan yang dimiliki oleh angkutan kereta diantaranya:

- a. Kemudahan dalam mendapatkan tiket
- b. Layanan terjadwal
- c. Bebas macet/waktu tempuh lebih cepat
- d. Kepastian rencana perjalanan /keleluasaan reservasi
- e. Kenyamanan di stasiun dan di dalam kereta api
- f. *More safety*
- g. Daya angkut yang besar
- h. Tarif yang kompetitif



Gambar II.4

Kereta Api Penumpang

Sumber: Company Profile PT KAI, 2016:13

PT Kereta Api Indonesia (Persero) juga menerapkan bauran pemasaran (*marketing mix*) yang terdapat pada buku manajemen yang ditulis oleh Kotler dan Keller, (2016:27) yang mencakup 7P antara lain *product, price, place, promotion, people, proccess dan physical envidence*, dalam melaksanakan kegiatan pemasarannya. Berikut ini bauran pemasaran yang diterapkan oleh unit Angkutan Penumpang pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 1:

a. *Product*

Sebagai perusahaan yang mengelola perkeretaapian di Indonesia, PT Kereta Api Indonesia (Persero) menawarkan produknya yaitu Kereta Api (KA), baik KA Utama (Komersil dan Non Komersil), maupun KA Lokal yang terdiri dari KA Eksekutif, KA Bisnis, KA Ekonomi, KA Lokal, dan KRL.

Tabel II.1 dan II.2 merupakan daftar kereta api yang berada dibawah pengoperasian DAOP 1 Jakarta:

Tabel II.1
Daftar KA Komersil dan KA Lokal DAOP 1

No	Nama KA	Asal	Tujuan
1	Argo Parahyangan Tambahan	Gambir	Bandung
2	Argo Parahyangan Tambahan	Gambir	Bandung
3	Argo Parahyangan Tambahan	Pasar Senen	Bandung

4	Fajar/Senja Utama Cirebon	Pasar Senen	Cirebon
5	Argo Lawu Fakultatif	Gambir	Solo Balapan
6	Argo Dwipangga Fakultatif	Gambir	Solo Balapan
7	Argo Jati Fakultatif	Gambir	Cirebon
8	Bima	Gambir	Malang
9	Sembrani	Gambir	Surabaya Pasar Turi
10	Sembrani Tambahan	Gambir	Surabaya Pasar Turi
11	Gumarang	Pasar Senen	Surabaya Pasar Turi
12	Jayabaya	Pasar Senen	Malang
13	Gaya Baru Malam Selatan	Pasar Senen	Surabaya Gubeng
14	Tegal Ekspres	Pasar Senen	Tegal
15	Jayakarta Premium	Pasar Senen	Surabaya Gubeng
16	Pangrango	Bogor	Sukabumi
17	Lokal Merak	Merak	Rangkasbitung
18	Walahar	Tanjung Priok	Purwakarta
19	Jatiluhur Ekspres	Tanjung Priok	Cikampek

Sumber: https://id.wikipedia.org/wiki/Daerah_Operasi_I_Jakarta

Tabel II.2
Daftar KRL Jabodetabek

No	Nama KRL
1	KRL Jakarta Kota-Cikarang
2	KRL Jakarta Kota-Bekasi
3	KRL Jakarta Kota-Depok
4	KRL Jakarta Kota-Bogor
5	KRL Jakarta Kota-Tanjung Priok
6	KRL Jatinegara-Depok
7	KRL Jatinegara-Bogor
8	KRL Tangerang-Duri
9	KRL Tanah Abang-Serpong
10	KRL Tanah Abang-Parung Panjang

11	KRL Tanah Abang-Maja
12	KRL Tanah Abang-Rangkasbitung

Sumber: https://id.wikipedia.org/wiki/Daerah_Operasi_I_Jakarta

Selain kereta api, PT Kereta Api Indonesia juga menawarkan produk atau fasilitas tambahan yang berada di dalam gerbong kereta untuk mengefektifkan kegiatan perjalanan penumpang dan untuk meningkatkan kepuasan penumpang yang dapat dilihat pada Tabel II.3.

Tabel II.3
Fasilitas Pendukung dalam Kereta Api

No	Fasilitas	Keterangan
1	Restorasi	Kereta makan yang berfungsi melayani makan dan minum selama perjalanan
2	Kru Kereta Api	Petugas Kereta Api yang bertanggung jawab selama perjalanan dan bertugas untuk melayani penumpang
3	<i>Customer Service on Train</i>	<i>Customer Service</i> yang menemani perjalanan penumpang, siap menerima kritik dan saran guna memenuhi kebutuhan pelanggan
4	<i>On Train Cleaning</i>	Bertugas menjaga kebersihan di Kereta Api selama dalam perjalanan

Sumber: https://kai.id/corporate/passenger_services/0

b. *Price*

Untuk tarif angkutan penumpang berbeda-beda tergantung kelas kereta dan relasi. Tarif angkutan kereta api komersial bersifat dinamis, maka tarif yang diumumkan adalah besaran Tarif Batas Bawah dan Tarif Batas Atas yang ditetapkan dalam suatu Keputusan direksi. Tarif angkutan yang ditetapkan sudah termasuk asuransi dan komponen biaya lainnya yang ditetapkan oleh perusahaan. (Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang, 2015:55)

Dalam angkutan penumpang terdapat tarif reduksi. Tarif reduksi merupakan perkalian dari tarif reguler dan besaran presentase potongan harga dengan pembulatan ke atas pada kelipatan Rp. 1.000,-. Tarif reduksi dapat diberikan kepada pihak yang ditetapkan oleh Perusahaan atau berdasarkan perjanjian kerjasama Perusahaan dengan instansi tertentu. Pembelian tiket dengan tarif reduksi hanya dapat dilayani pada loket stasiun. Tarif reduksi tidak dapat digabung dengan diskon lainnya dan tidak berlaku pada Kereta Api jarak dekat. (Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang, 2015:63)

Sedangkan terdapat berbagai macam sistem yang dilakukan untuk melakukan pembayaran yaitu pembayaran tunai di stasiun pemesanan, pembayaran melalui kartu debit/kredit, serta pembayaran melalui sistem transfer untuk pemesanan tiket rombongan.

d. *Promotion*

Dalam melakukan kegiatan promosinya, PT Kereta Api Indonesia DAOP 1 khususnya pada unit angkutan penumpang melakukan komunikasi pemasaran untuk memasarkan produknya. Menurut Kotler dan Keller (2018), komunikasi pemasaran merupakan kegiatan dimana perusahaan berusaha menginformasikan, membujuk, dan mengingatkan konsumen tentang produk dan merek yang dijual oleh perusahaan tersebut.

Terdapat 6 jenis bauran komunikasi pemasaran menurut Kotler dan Keller (2018), antara lain adalah:

- 1) Iklan; semua bentuk dari presentasi non personal dan promosi ide, barang, atau jasa melalui sponsor yang jelas. Dalam hal ini, unit angkutan penumpang PT Kereta Api Indonesia memanfaatkan media massa seperti penggunaan poster dan brosur untuk memberi informasi pada pelanggan. Seperti yang ditunjukkan pada Gambar II.6, dalam poster tersebut memuat informasi bahwa akan dilaksanakan pameran *IndoTrans Expo 2019* pada tanggal 13-15 September 2019 lalu, dan terdapat pemberian diskon sebesar 20% untuk pembelian tiket di *IndoTrans Expo 2019*.



Gambar II.6
Poster Pameran *IndoTrans Expo 2019*
Sumber: https://www.instagram.com/kai121_

- 2) Promosi penjualan; berbagai insentif jangka pendek untuk mendorong percobaan atau pembelian produk atau jasa. Dalam hal ini, unit angkutan penumpang PT Kereta Api Indonesia menyelenggarakan pameran, memberikan *voucher* tiket, dan memberikan potongan harga pada hari-hari tertentu atau pada produk-produk tertentu. Salah satu pameran yang diadakan oleh unit angkutan penumpang adalah pameran *IndoTrans Expo 2019*. Gambar II.7 di bawah ini adalah stan PT Kereta Api Indonesia pada pameran *IndoTrans Expo 2019*.



Gambar II.7
Stan Pameran PT Kereta Api Indonesia (Persero)
Sumber: diolah oleh praktikan

- 3) Penjualan personal; interaksi tatap muka dengan salah satu atau lebih pembeli untuk tujuan melakukan presentasi, menjawab pertanyaan, dan pengadaan pesanan. Dalam hal ini, PT Kereta Api Indonesia melakukan pengadaan pemesanan tiket secara langsung di kantor DAOP 1 kepada pelanggan yang ingin melakukan pemesanan tiket untuk perjalanan rombongan.
- 4) Hubungan masyarakat; program yang dirancang untuk mempromosikan atau melindungi citra perusahaan. Dalam hal ini, PT Kereta Api Indonesia berusaha membangun citra perusahaan dengan cara membuat publikasi di berbagai media mengenai kejadian-kejadian yang berhubungan dengan PT Kereta Api Indonesia. Contohnya adalah peliputan saat PT Kereta Api

Indonesia membagi-bagikan masker pada penumpang di sejumlah stasiun seperti yang dilansir pada media pemberitaan DetikNews yang ditunjukkan pada Gambar II.8 di bawah ini. Dengan adanya berita tersebut, masyarakat akan memandang PT Kereta Api Indonesia sebagai perusahaan yang baik karena telah menyediakan pelayanan yang baik dan peduli kepada semua pelanggannya.



Gambar II.8
Pembagian Masker oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero)
Sumber: <https://news.detik.com/berita/d-4878196/cegah-virus-corona-pt-kai-bagi-bagi-masker-ke-penumpang-di-sejumlah-stasiun>

- 5) Pemasaran langsung; penggunaan surat, telepon, faksimile, *e-mail*, atau internet untuk berkomunikasi secara langsung dengan meminta respons atau dialog dari pelanggan. Dalam hal ini, PT Kereta Api menggunakan telepon, *e-mail*, dan internet sebagai alat untuk berkomunikasi dengan pelanggan yang ingin melakukan pemesanan

tiket rombongan sebelum pelanggan harus datang ke kantor untuk membuat kesepakatan.

- 6) *Word of mouth*; komunikasi lisan, tertulis, dan elektronik antar masyarakat yang berhubungan dengan keunggulan atau pengalaman membeli atau menggunakan produk atau jasa. Dalam hal ini, unit angkutan penumpang PT Kereta Api Indonesia belum melakukan *Word of Mouth* dalam memasarkan produknya.

e. *People*

People adalah poin penting dari perusahaan jasa. Dalam hal ini *people* merupakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 1 Jakarta. Khususnya pada unit angkutan penumpang, *people* yang dimaksud adalah para karyawan yang ada di unit angkutan penumpang, yang terdiri dari *Senior Manager* Angkutan Penumpang, *Junior Manager* Angkutan Penumpang, *Junior Manager Customer Care*, *Supervisor* Pemasaran Angkutan Penumpang, *Supervisor* Penjualan Angkutan Penumpang, dan para *staff* lain yang ada di unit angkutan penumpang.

Tentunya, para SDM yang berada di dalam PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 1 khususnya unit angkutan penumpang adalah SDM yang kompeten, terampil, dan *professional*. SDM yang terampil akan sangat penting bagi perusahaan karena dapat menambah

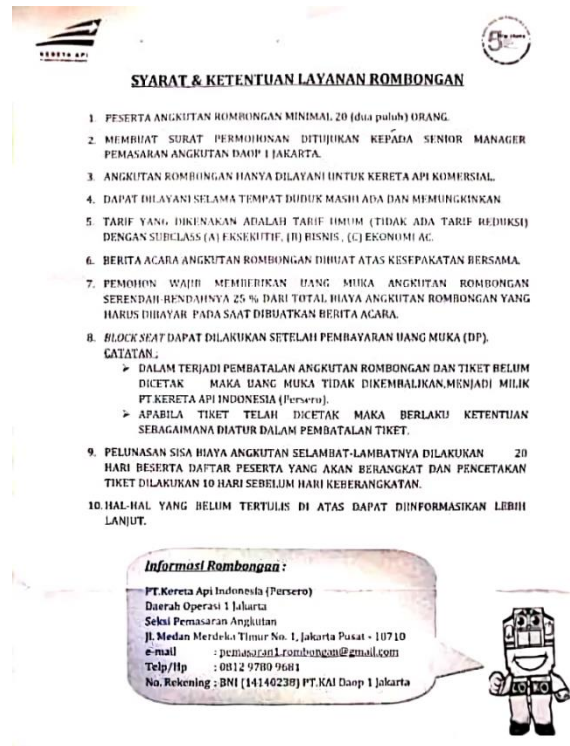
nilai kepuasan pelanggan. Untuk mendapatkan karyawan yang mempunyai keterampilan tinggi, PT Kereta Api melakukan perekrutan karyawan dengan mengadakan rangkaian tes. Dan setelah calon karyawan diterima, karyawan akan mendapat pelatihan dan pengenalan pada lingkungan kerja supaya para karyawan mempunyai nilai tambah dan membuat kinerja karyawan baik.

f. *Proccess*

Proccess adalah sebuah alur prosedur aktivitas dari awal sampai akhir dalam menyampaikan jasa. Untuk menilai kepuasan pelanggan, salah satu aspek yang dinilai adalah proses penyampaian jasa. Pelanggan akan puas jika pelayanan yang diberikan baik, yang berarti proses yang dilakukan harus baik dan benar sesuai prosedur yang sudah ditetapkan. Dalam unit angkutan penumpang DAOP 1, melayani pemesanan tiket rombongan, proses yang dilakukan adalah memberikan syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi oleh pelanggan yang ingin melakukan pemesanan tiket rombongan. Syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi antara lain seperti yang dapat dilihat pada Gambar II.9:

- 1) Peserta rombongan minimal 20 orang
- 2) Surat permohonan yang ditujukan kepada *senior manager* pemasaran angkutan penumpang
- 3) Angkutan rombongan hanya dilayani untuk kereta komersial

- 4) Dapat dilayani selama tempat duduk masih tersedia
- 5) Tarif yang dikenakan merupakan tarif umum
- 6) Berita acara kesepakatan angkutan penumpang dibuat dengan kesepakatan bersama
- 7) Pemohon harus membayar uang muka sebesar 25% setelah dibuatkan berita acara kesepakatan
- 8) *Blockseat* dapat dilakukan setelah membayar uang muka
- 9) Pelunasan sisa bayar harus dilunasi dalam waktu 20 hari dan pemohon harus melampirkan daftar nama serta nomor identitas peserta yang akan berangkat



Gambar II.9

Syarat dan Ketentuan Layanan Rombongan

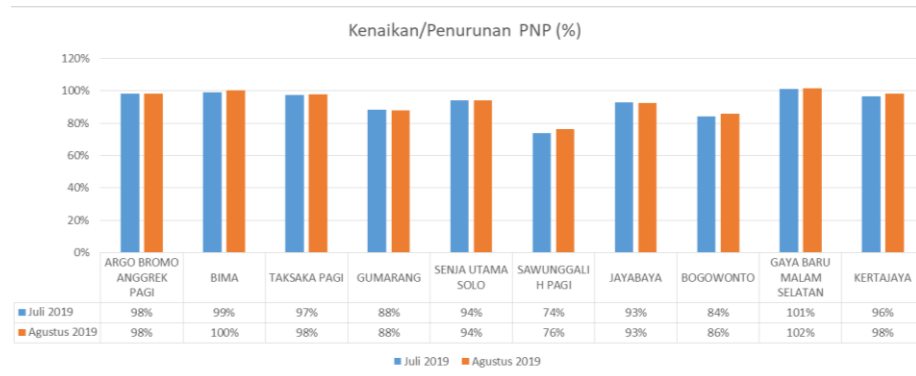
Sumber: discan oleh praktikan saat di tempat kerja

g. Physical Evidence

Sarana fisik (*physical evidence*), merupakan hal atau bukti nyata yang ikut mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan atau membeli suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Unsur yang termasuk sarana fisik antara lain lingkungan atau bangunan fisik, peralatan, perlengkapan, logo, warna dan barang-barang fisik lainnya. Lingkungan dan suasana kantor juga sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Untuk itu PT Kereta Api Indonesia (Persero) membuat suasana dan lingkungan kantor sangat kondusif dan nyaman. Fasilitas-

fasilitas di kantor selalu dijaga agar senantiasa bersih dan tidak mengalami kerusakan. Kantor PT Kereta Api Indonesia DAOP 1 Jakarta berada di Stasiun Cikini yang memudahkan karyawan maupun konsumennya untuk menjangkau lokasi tersebut karena berada di tengah pusat ibukota dan sangat strategis.

Selain itu bukti fisik yang dapat menjadi acuan untuk menarik pelanggan dan menambah kepercayaan pelanggan terhadap suatu perusahaan adalah dengan data yang dimiliki oleh perusahaan. Gambar II.10 menunjukkan data kenaikan atau penurunan volume penumpang yang terjadi pada unit angkutan penumpang PT Kereta Api Indonesia DAOP 1. Jika dilihat, terdapat kenaikan volume penumpang dari bulan Juli 2019 ke bulan September 2019. Hal ini memicu pelanggan untuk meningkatkan rasa percayanya pada PT Kereta Api Indonesia DAOP 1, karena kenaikan penumpang dapat diasumsikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan baik.



Gambar II.10
Data Kenaikan dan Penurunan Volume Penumpang
Sumber: data diolah oleh praktikan

2. Unit Angkutan Barang

Potensi angkutan barang di PT Kereta Api Indonesia mulai dibangkitkan pada tahun 2009. Di tahun itu angkutan kontainer di Jawa hanya sekitar 500 Teus per minggu dan angkutan batubara sekitar 8-9 juta ton, di samping barang hantaran yang sangat rendah tarifnya. Mulai saat itu, PT KAI mulai berinvestasi untuk membangkitkan dan memajukan usaha angkutan barang, yang salah satunya dengan pengadaan ratusan gerbong dan puluhan lokomotif serta pengembangan emplasemen bongkar muat barang.

Setelah empat tahun berlalu, angkutan batubara di Divre 3 Sumatera Selatan sudah memiliki dua pelanggan swasta dan perusahaan batubara ternama, PT Bukit Asam, dengan total angkutan batubara tahun lalu sekitar 13-14 juta ton dan angkutan kontainer sekitar 3000 Teus. Selain itu,

angkutan untuk barang hantaran pun naik hampir 25%. Tahun 2014/2015, PT KAI menargetkan total angkutan barang mencapai 25 juta ton, angkutan kontainer 6000 Teus per minggu, serta barang hantaran ditargetkan tumbuh sekitar 30% per tahun.

Pencapaian angkutan barang menggunakan kereta api di tahun 2012 ini mengalami peningkatan 14,16% yaitu sebesar 22.079.119 ton dibandingkan tahun 2011. Volume angkutan terbesar adalah dari angkutan batubara yang mencapai 62,73% dari total volume angkutan barang. Sisanya angkutan barang lainnya yang meliputi angkutan petikemas, BBM, semen, curah dan perkebunan, general cargo & BHP, dan lain-lain.

3. Pengusahaan Aset

Unit Pengusahaan Aset di PT. Kereta Api Indonesia merupakan satu unit yang berada di bawah Direktorat Komersial. Unit ini dibentuk untuk menyelamatkan aset milik perusahaan dan mengusahakan aset tersebut sebagai pemasukan *non core* perusahaan. Tujuan pendayagunaan aset di PT Kereta Api Indonesia yaitu:

- a. Peningkatan pendapatan perusahaan
- b. Peningkatan citra perusahaan terkait pemanfaatan aset secara legal oleh mitra kerjasama
- c. Peningkatan nilai aset khususnya melalui kerjasama Bangun Guna Serah maupun Bangun Serah Guna dimana di atas aset tanah akan

berdiri bangunan komersial bernilai tinggi yang di akhir kerjasama

akan menjadi milik PT Kereta Api Indonesia

- d. Pengurangan beban operasional (perawatan, pengamanan dan penjagaan) dan PBB atas aset.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KEJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Selama praktikan menjalani masa praktik kerja selama 55 hari, dapat disimpulkan bahwa bidang kerja yang dilaksanakan praktikan selama menjalani praktik kerja lapangan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 1 Jakarta unit Angkutan Penumpang adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan kegiatan administrasi penjualan tiket rombongan pada unit Angkutan Penumpang.
2. Menyediakan data untuk membuat laporan pendapatan pada unit Angkutan Penumpang.
3. Melaksanakan evaluasi pelanggan pada unit Angkutan Penumpang.

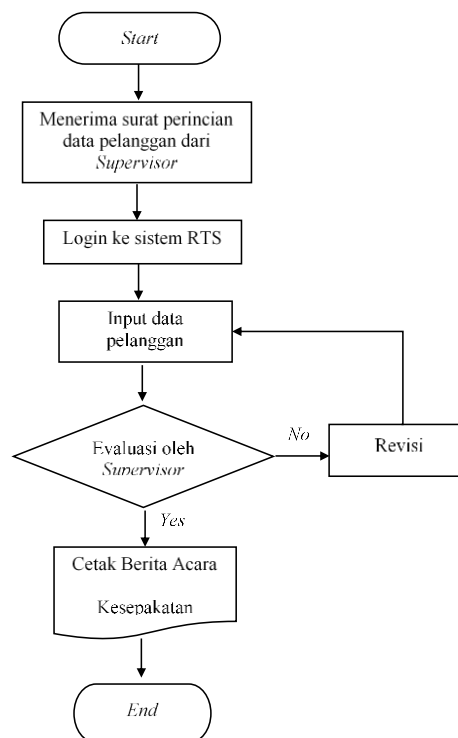
Pekerjaan praktikan selama menjalani masa praktik kerja pada unit Angkutan Penumpang dititikberatkan untuk meringankan tugas-tugas administrasi pemasaran dan penjualan, serta membantu mengefektifkan kegiatan-kegiatan operasional pemasaran dan penjualan khususnya di unit Angkutan Penumpang.

B. Pelaksanaan Kerja

Untuk setiap pekerjaan yang diberikan, praktikan dituntut untuk mengerjakan pekerjaan secara teliti dibawah pengawasan yang dilakukan oleh pembimbing PKL. Adapun pelaksanaan kerja yang dilakukan praktikan adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan Administrasi Penjualan Tiket Rombongan pada unit Angkutan Penumpang

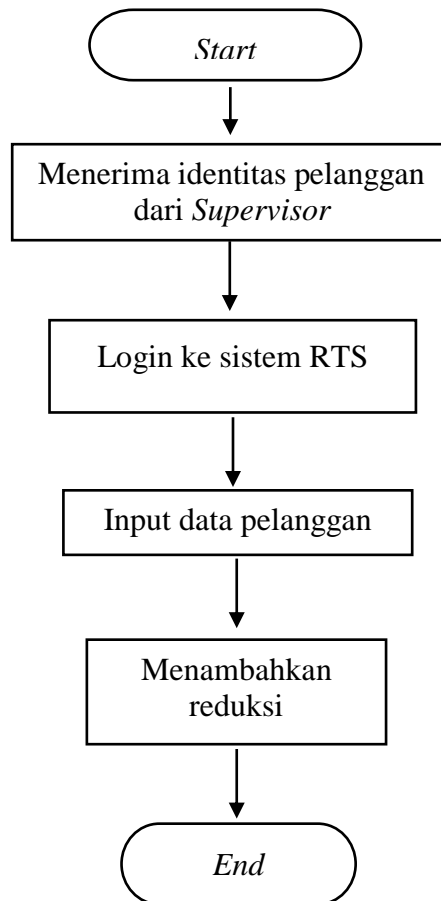
a. Membuat Berita Acara Kesepakatan (BAK)



Gambar III.1
Diagram Alir Membuat Berita Acara Kesepakatan
Sumber: data diolah oleh praktikan

Pada pekerjaan ini praktikan diberi tugas untuk membuat berita acara kesepakatan (BAK) seperti yang ditunjukkan pada Lampiran 9 untuk melakukan pemesanan tiket rombongan. BAK adalah surat kesepakatan yang diterbitkan sesuai kesepakatan kedua belah pihak (pemohon dan pelaksana layanan rombongan). BAK berisi kesepakatan permohonan pihak kedua (pemohon) untuk melakukan *blockseat* pada kereta api yang sudah dipesan sesuai permintaan pemohon.

Langkah pertama adalah praktikan diberikan surat perincian pelanggan yang berisi permohonan *blockseat* dari *Supervisor*, lalu praktikan akan menginput data sesuai surat perincian yang diberikan ke dalam sistem RTS pada menu Berita Kesepakatan Acara. Data yang diinput mencakup nama ketua rombongan, nomor *handphone*, nama kereta yang dipesan, nomor kereta, hari dan tanggal keberangkatan, relasi stasiun, jumlah penumpang, dan tarif. Setelah itu data diinput lalu diperiksa oleh *supervisor*, jika sudah benar maka BAK sudah dapat dicetak dan diserahkan kepada *supervisor* untuk diberikan kepada pelanggan. Setelah BAK diserahkan kepada pelanggan, diharapkan pelanggan dapat membayar minimal uang muka sebesar 25% dari seluruh tarif angkutan untuk melanjutkan proses *blockseat*. *Blockseat* adalah proses dimana tempat duduk yang dipilih dibekukan, supaya tempat duduk yang dipilih tidak ditempati oleh konsumen lain.

b. Meregistrasi Reduksi Tiket

Gambar III.2
Diagram Alir Meregistrasi Reduksi Tiket

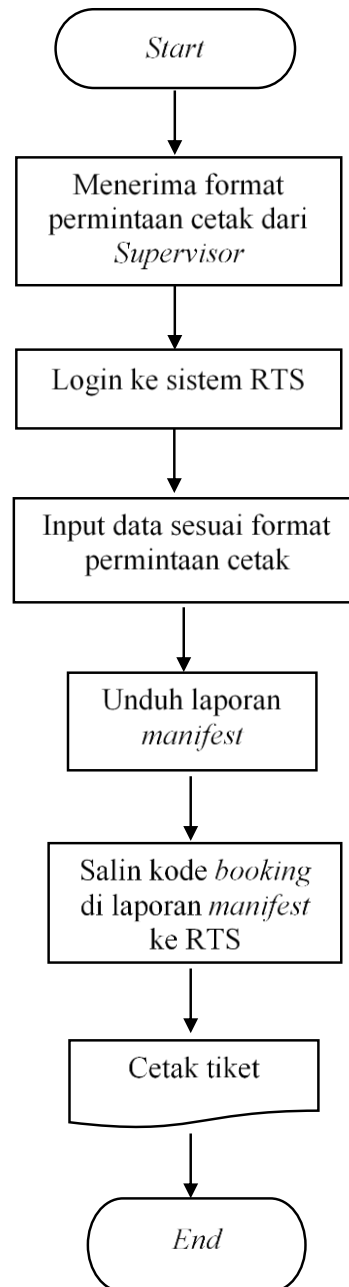
Sumber: data diolah oleh praktikan

Pada pekerjaan ini, praktikan diberi tugas untuk meregistrasi reduksi tiket. Reduksi tiket adalah pengurangan harga pada tiket. Yang bisa mendapatkan reduksi tiket adalah lansia dan wartawan sebesar 20%, serta TNI dan Polri sebesar 25%, LVRI 50%. Alasan para pelanggan untuk melakukan registrasi reduksi adalah karena ada pergantian sistem RTS. Supaya nama pelanggan terdaftar dalam sistem

RTS yang baru, pelanggan harus melakukan registrasi reduksi. Jadi, jika pelanggan ingin melakukan pembelian lagi, pelanggan tidak perlu mendaftar reduksi karena data sudah terinput dalam sistem pada saat pendaftaran pertama.

Langkah pertama adalah praktikan diberikan data identitas pelanggan berupa nama, nomor telepon, foto kartu identitas, dan foto diri pelanggan. Setelah itu praktikan menginput identitas diri pelanggan yang dibutuhkan ke dalam sistem RTS bagian *Membership*. Jika semua data yang dibutuhkan sudah terinput, maka dilanjutkan dengan penambahan reduksi. Besaran reduksi yang diberikan tergantung status pelanggan (Lansia/LVRI/TNI/POLRI/Wartawan). Jika reduksi sudah ditambahkan, lalu simpan data pelanggan. Pengurangan harga tiket akan otomatis muncul saat pembelian tiket.

c. Mencetak Tiket *Boarding Pass*

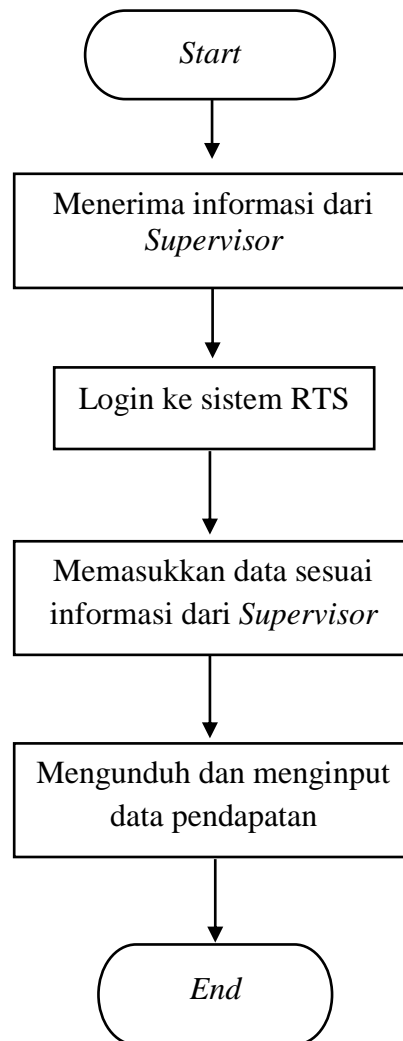


Gambar III.3
Diagram Alir Mencetak Tiket Boarding Pass
Sumber: data diolah oleh praktikan

Pada pekerjaan ini, praktikan diberi tugas untuk mencetak tiket *boarding pass* rombongan. *Boarding pass* adalah tiket yang diterbitkan pada saat penumpang melakukan *Check-in* di *counter Check-in* atau pada layanan *Check-in* mandiri berupa *print-out* data diri dan data perjalanan penumpang yang dihasilkan oleh RTS pada blanko yang telah ditetapkan perusahaan. (Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang, 2015:37)

Langkah pertama adalah praktikan diberi format permintaan cetak dari *supervisor* yang berisi data untuk mendapatkan kode *booking*. Untuk mendapatkan format permintaan cetak pelanggan harus menyelesaikan semua pembayaran terlebih dahulu. Untuk mendapatkan kode *booking* yang ingin dicetak, praktikan terlebih dahulu harus mengunduh laporan *manifest* yang berisikan kode *booking*. Laporan *manifest* adalah laporan yang berisi daftar nama dan informasi para penumpang yang dikumpulkan melalui sistem saat penumpang sudah melakukan pembelian tiket. Laporan *manifest* didapatkan setelah memasukkan data-data yang terdapat pada format permintaan cetak. Setelah mengunduh laporan *manifest*, praktikan hanya perlu memasukkan kode *booking* yang terdapat pada laporan *manifest* ke dalam sistem RTS untuk melakukan pencetakan tiket. Setelah semua tiket berhasil dicetak, tiket diserahkan kepada pelanggan.

2. Menyediakan Data Pendapatan untuk Membuat Laporan Pendapatan pada unit Angkutan Penumpang di Wilayah DAOP 1 Jakarta



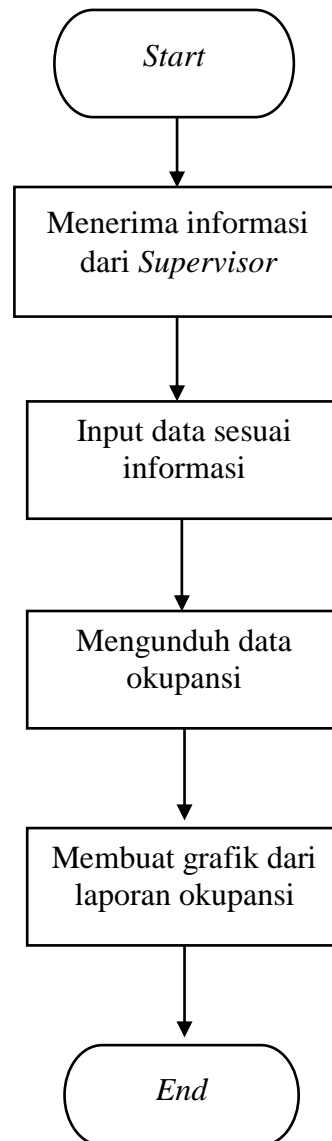
Gambar III.4
Diagram Alir Menyediakan Data untuk Laporan Pendapatan
Sumber: data diolah oleh praktikan

Pada pekerjaan ini, praktikan diberikan tugas untuk menyediakan data pendapatan harian yang didapatkan di wilayah DAOP 1. Data pendapatan harian akan digunakan untuk membuat

laporan pendapatan mingguan, bulanan, atau tahunan yang akan digunakan sebagai bahan evaluasi oleh *supervisor* unit Angkutan Penumpang pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 1. Data pendapatan harian didapatkan dari sistem tersendiri yaitu *dashboard* pendapatan. *Dashboard* pendapatan adalah sebuah sistem informasi khusus yang digunakan PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk mengetahui jumlah pendapatan yang dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok, yaitu pendapatan per kereta api lokal, pendapatan per kereta api jarak jauh, pendapatan per kilometer penumpang, dan pendapatan per stasiun kereta api. Data pendapatan harian yang diunduh oleh praktikan adalah pendapatan harian per kilometer penumpang.

Langkah pertama adalah praktikan menerima informasi dari *supervisor*, laporan pendapatan apa yang harus praktikan unduh. Setelah itu praktikan memasukkan data sesuai informasi yang telah diberikan seperti memasukkan informasi tanggal dan wilayah operasi yang ingin dicari data pendapatannya. Praktikan akan mengunduh laporan pendapatan harian pada kereta api yang beroperasi di wilayah DAOP 1 Jakarta. Setelah laporan diunduh, praktikan harus menginput data pendapatan tersebut ke dalam tabel. Jika sudah, laporan pendapatan harian disimpan lalu diserahkan kepada *supervisor* untuk dibuatkan laporan pendapatan dan dianalisa lebih lanjut.

3. Melaksanakan Evaluasi Pelanggan pada unit Angkutan Penumpang



Gambar III.5
Diagram Alir Melaksanakan Evaluasi Pelanggan
Sumber: data diolah oleh praktikan

Pada pekerjaan ini praktikan diberi tugas untuk mengunduh data okupansi berdasarkan tanggal dan nomor kereta api yang terdapat di

wilayah DAOP 1. Data okupansi ini berisi nomor kereta api, nama kereta api, tanggal keberangkatan, waktu keberangkatan, kelas, kapasitas, jumlah volume penumpang, jumlah kereta, okupansi, dan pendapatan. Data okupansi akan digunakan untuk membuat laporan okupansi dan laporan stamformasi yang akan dibuat oleh *supervisor* pemasaran dan penjualan divisi Pemasaran unit Angkutan Penumpang.

Langkah pertama yang dilakukan adalah praktikan menerima informasi dari *supervisor*, lalu pratikan memasuki sistem RTS pada bagian Okupansi untuk memasukkan data sesuai informasi seperti tanggal keberangkatan kereta api serta nomor kereta api, lalu data okupansi akan muncul dalam bentuk *excel*. Praktikan akan membuat grafik dari data tersebut. Pada volume penumpang yang mengalami penurunan, akan pratikkan beri tanda untuk dianalisa lebih lanjut oleh *supervisor*.

C. Kendala yang Dihadapi

Dalam menjalani masa praktik kerja, tak jarang praktikan menemui kendala di tempat kerja. Kendala yang dihadapi praktikan selama menjalani praktik kerja adalah sebagai berikut:

1. Perubahan sistem yang digunakan PT Kereta Api Indonesia (persero), dari RTS *Sqiva Transportation* ke RTS 4.0, dimana sistem RTS 4.0 kurang stabil dan terkadang mengalami gangguan (*down*).

2. Praktikan belum menguasai pengoperasian sistem RTS 4.0.
3. Kurangnya sarana seperti ketersediaan komputer, sehingga menimbulkan hambatan untuk praktikan dalam menyelesaikan tugasnya dengan cepat.

D. Cara Mengatasi Kendala

Saat menghadapi kendala, praktikan melakukan cara-cara untuk mengatasi kendala, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Jika sistem baru mengalami gangguan (*down*), praktikan akan mengkomunikasikan dengan pihak yang berkepentingan yaitu staf *IT (information technology)* guna memperbaiki masalah yang terjadi. Komunikasi menurut Effendy, 2008 (dalam Asri, 2019) merupakan proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan, maupun tidak langsung melalui media.
2. Praktikan mempelajari cara mengoperasikan sistem baru tersebut dari para staf yang sudah mulai mengerti cara mengoperasikannya. Belajar menurut Khairani (2014) adalah kegiatan interaksi antar individu dengan lingkungannya yang bertujuan untuk mengadakan perubahan dalam diri seseorang mencakup perubahan tingkah laku, sikap, kebiasaan, ilmu pengetahuan, keterampilan, dan sebagainya.
3. Karena kurangnya ketersediaan komputer, praktikan berinisiatif membawa laptop sendiri. Inisiatif menurut Prawirosentono (2007) dalam Maya (2019)

merupakan kegiatan yang berkaitan dengan daya fikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Selama praktikan menjalani masa praktik kerja di PT Kereta Api Indonesia (Persero), praktikan dapat menarik beberapa kesimpulan, antara lain:

1. Praktikan dapat mengetahui proses administrasi penjualan tiket rombongan pada unit Angkutan Penumpang, yaitu dengan mendatangi kantor DAOP 1 Jakarta untuk menentukan tanggal keberangkatan dan ketersediaan kereta, serta pemenuhan syarat dan ketentuan yang diberikan. Setelah kesepakatan dibuat, lalu akan dibuatkan BAK dan dilanjutkan dengan pembayaran. Setelah pembayaran selesai, maka tiket sudah dapat dicetak dan diserahkan kepada pelanggan.
2. Praktikan dapat mengetahui proses penyediaan data pendapatan kereta api untuk membuat laporan pendapatan pada unit Angkutan Penumpang, yaitu dengan cara mengunduh data pendapatan per-kilometer penumpang pada sistem *dashboard* pendapatan, dan menginput data pendapatan tersebut ke dalam tabel lalu menyerahkannya kepada *supervisor* untuk dibuatkan laporan pendapatan dan dianalisa lebih lanjut.
3. Praktikan dapat mengetahui pelaksanaan evaluasi pelanggan pada unit Angkutan Penumpang, yaitu dengan cara mengunduh laporan okupansi dan

membuat grafik okupansi yang akan menunjukkan kenaikan dan penurunan volume penumpang yang akan dianalisa lebih lanjut oleh *supervisor*.

B. Saran

Berdasarkan pengalaman praktikan selama melaksanakan PKL, melalui laporan ini praktikan memberikan saran yang dapat menjadi pembelajaran di masa yang akan datang bagi pihak-pihak yang terkait. Adapun beberapa saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Untuk Perusahaan

Menambah fasilitas dan sarana yang berada di kantor seperti komputer, supaya pekerjaan dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien.

2. Untuk Fakultas Ekonomi

- a. Memperbanyak hubungan dengan perusahaan yang dapat menerima mahasiswa/i untuk PKL, sehingga memudahkan mahasiswa/i nya dalam mencari tempat untuk melakukan kegiatan PKL.
- b. Memberikan pembekalan baik teknis seperti memberi arahan tentang tata cara pelaksanaan PKL, atau non teknis seperti memberi arahan tentang bagaimana cara bersikap dan beretika saat di tempat kerja bagi mahasiswa/i yang ingin melaksanakan PKL.

DAFTAR PUSTAKA

- Angkutan Penumpang*. 2017. https://kai.id/corporate/passenger_services/0 (Diakses pada 25 September 2019)
- Asri, Dedi. *Peran Komunikasi Persuasif Guru Dalam Membina Kedisiplinan Siswa Di Sekolah Dasar Negeri Lambaro Neujid Kecamatan Peukan Bada Kabupaten Aceh Besar*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah Volume 4, 2019.
- Company Profile PT Kereta Api Indonesia (Persero)*. 2016. https://kai.id/static/company-profile/company_profile_2016.pdf (Diakses pada 20 September 2019)
- Khairani, Makmun. *Psikologi Belajar*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014.
- Kontributor Wikipedia. *Daerah Operasi I Jakarta*. 2019. https://id.wikipedia.org/wiki/Daerah_Operasi_I_Jakarta (Diakses pada 24 September 2019)
- _____. *Kereta Api Indonesia*. 2019. https://id.wikipedia.org/wiki/Kereta_Api_Indonesia (Diakses pada 20 September 2019)
- Kotler, Philips dan Keller (Ed.). *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi Ketiga Belas*. England: Pearson, 2018.
- Kotler, Philips. *Marketing Management*. England: Pearson, 2016.
- Maya, Eryca. *Analisa Pengaruh Motivasi, Inisiatif, Kompensasi, Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Rendahnya Kinerja Tenaga Pemasar PT Bank Brisyariah Tbk Kantor Cabang Surabaya Diponegoro*. Arthavidya Jurnal Ilmiah Ekonomi, 2019.
- Peraturan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero)*. Bandung: PT Kereta Api Indonesia (Persero), 2018.
- PT Kereta Api Indonesia-Kementrian BUMN*. 2019. <http://bumn.go.id/keretaapi/application> (Diakses pada 18 September 2019)
- Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang*. Bandung: PT Kereta Api Indonesia (Persero), 2015.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin PKL



*Building
Future
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

BIRO AKADEMIK KEMAHASISWAAN DAN HUBUNGAN MASYARAKAT

Kampus Universitas Negeri Jakarta
Jl. Rawamangun Muka, Gedung Administrasi Lt. 1, Jakarta 13220
Telp: (021) 4759081, (021) 4893668, email: bakhum.akademik@unj.ac.id



Nomor : 3609/UN39.12/KM/2019
Lamp. : -
Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan

11 Juni 2019

Yth. Manager SDM dan Umum PT. KAI DAOP I
Jl. Cikini Raya (Stasiun Cikini)
Jakarta

Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Meuthia Rahmi
Nomor Registrasi : 1702517011
Program Studi : Manajemen Pemasaran (D3)
Fakultas : Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
No. Telp/HP : 087787242099

Untuk dapat mengadakan Praktek Kerja Lapangan pada tanggal ~~15~~ ³¹ Juli s.d. ~~6~~ ³⁰ September 2019 guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

a.n. Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan,
dan Hubungan Masyarakat
Kabag Akademik dan Kerjasama

Dra. Tri Suparmiyati, M.Si.
NIP. 19670514 199303 2 001

Tembusan :
1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Koordinator Prodi Manajemen Pemasaran (D3)

*Ace/Stron,
JM
Asp
13542*



*Building
Future
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

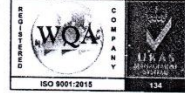
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

BIRO AKADEMIK KEMAHASISWAAN DAN HUBUNGAN MASYARAKAT

Kampus Universitas Negeri Jakarta

Jl. Rawamangun Muka, Gedung Administrasi Lt. 1, Jakarta 13220

Telp: (021) 4759081, (021) 4893668, email: bakhum.akademik@unj.ac.id



Nomor : 13179/UN39.12/KM/2019

20 September 2019

Lamp. : -

Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan Mandiri

Kepada Yth.
Manajer SDM dan Umum PT KAI DAOP 1
Jl Pegangsaan Timur no. 6, Pegangsaan Menteng, Jakarta
Pusat, 10330

Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Meuthia Rahmi
Nomor Registrasi : 1702517011
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Fakultas : Ekonomi
Jenjang : D3
No. Telp/Hp : 088210374446

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang diperlukan dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah
"Praktik Kerja Lapangan" pada tanggal **02 September 2019** sampai dengan tanggal **16 September 2019**

Atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.

Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan
dan Hubungan Masyarakat

Woro Sasmito, SH.

NIP. 19630403 198510 2 001

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Koordinator Program Studi Manajemen Pemasaran



Lampiran 2 Surat Penerimaan Permohonan Izin PKL



Nomor : SDM.1/VI/166/DI.2019
 Lampiran : 2 (dua) berkas
 Perihal : **Permohonan PKL/Magang**

Jakarta, 18 Juni 2019

Kepada:
Yth. Angkutan
Penumpang
Di
Tempat

1. Menunjuk Surat Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sbb:
 - a. Nomor Kep.U/DL.405/IV/1/KA-2000 tanggal 7 April 2000 tentang Kewenangan Memberikan Izin Penyelenggaraan PKL bagi Siswa Sekolah Menengah Kejuruan dan Pembuatan Tugas Akhir, Penelitian/Survey/Kunjungan Belajar bagi Mahasiswa Perguruan Tinggi di lingkungan PT. KeretaApi (Persero).
 - b. Nomor Kep.P2/OT.103/IV/8/KA-2000 tanggal 18 April 2000 tentang Pembentukan Tim Penyelenggara PKL bagi Siswa Sekolah Menengah Kejuruan dan Pembuatan Tugas Akhir, Penelitian/Survey/Kunjungan Belajar bagi Mahasiswa Perguruan Tinggi di lingkungan PT. KeretaApi Indonesia (Persero).
2. Sehubungan dengan hal tersebut di atas kami hadapkan mahasiswa sbb:

No.	Nama	NIM	Program Studi
1.	Meuthia Rahmi	1702517011	D3 Manajemen Pemasaran

Untuk melaksanakan Survey /Skripsi / Penelitian di unit kerja : **Angkutan Penumpang**

3. Diminta agar Bapak menunjuk seorang pegawai untuk membimbing mahasiswa/siswa dimaksud dalam menyelesaikan tugasnya selama kurang lebih 2 bulan pada tanggal 01 Juli 2019 s/d 30 Agustus 2019.
4. Demikian disampaikan dan atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.



TembusanYth :

1. Pimpinan Universitas Negeri Jakarta;
2. DenganPermintaan agar Mahasiswa/siswiybsmengirimkan 3(tiga) rangkap Laporan hasil PKL-Magang/Survey/SkripsiKepada PT. KeretaApi Indonesia (Persero).

PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)

DAERAH OPERASI 1 JAKARTA - Jl. Pegangsaan Timur No. 6, Pegangsaan Menteng, Jakarta-Pusat 10330



Nomor : SDM.I/IX/42/DI.2019
 Lampiran : -
 Perihal : **Perpanjangan PKL**

Jakarta, 06 September 2019

**Kepada Yth,
 SM Angkutan Penumpang
 Daop 1 Jakarta
 Di
 Tempat**

1. Menindak lanjuti Surat penyelenggara PKL/Survey/Skripsi Nomor: SDM.1/VI/166/DI.2019, Tanggal 18 Juni 2019 dengan Perihal: Permohonan PKL/Magang.
2. Sehubungan dengan hal tersebut diatas kami mohon persetujuan untuk dapat diperpanjang melakukan Praktik Kerja Lapangan mulai dari tanggal **01 September 2019 s.d 13 September 2019**.
3. Demikian kami sampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Tim Penyelenggara,
 PKL/Survey/Skripsi

TRIEKO YUWONO
NIPP. 48039

Tembusan Yth:
 1. Pimpinan UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Lampiran 3 Surat Pernyataan PKL



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

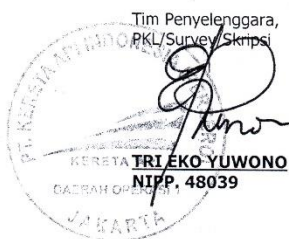
Nama : 1. Meluthia Rahmi NIM : 1702517011

Asal Univ : UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Menyatakan bahwa jika dapat diterima melaksanakan PKL/Survey/Skripsi di PT.KeretaApi Indonesia (Persero) kami akan:

1. Bersedia patuh/taat pada tata tertib serta peraturan yang berlaku di PT.KeretaApi Indonesia (Persero)
2. Bersedia menanggung segala beban/biaya yang dibutuhkan berupa bahan praktek, akomodasi dan beban/biaya lain untuk menunjang pelaksanaan PKL/Survey/Skripsi yang kami lakukan
3. Bersedia menanggung biaya pengobatan apabila dalam melaksanakan PKL/Survey/Skripsi tersebut mengalami kecelakaan dan tidak akan menuntut dalam bentuk apapun atas kejadian tersebut kepada PT.KeretaApi Indonesia (Persero).
4. Bersedia mengembalikan alat, buku dan lain-lain milik PT.KeretaApi Indonesia (Persero) yang kami pinjam selama melaksanakan PKL/Survey/Skripsi.
5. Bersedia untuk menyerahkan hasil PKL/Survey/Skripsi sebanyak 3 (tiga) rangkap yang akan diserahkan kepada:
 - a. Kapusdiklat PT.Kereta Api (Persero) di Bandung
 - b. Kepala Kantor / Unit pada PT.Kereta Api (Persero) dimana kami melaksanakan PKL/Survey/Skripsi
 - c. Kepala Perpustakaan Kantor Pusat PT. KeretaApi (Persero)

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenarnya dan bersedia menerima sanksi apapun bila dalam pelaksanaannya kami melanggar surat pernyataan ini.



Jakarta, 18 Juni 2019
Yang membuat pernyataan



Surat pernyataan ini dibuat dalam 3 (tiga) rangkap sbb:

1. Lembar 1 (asli) untuk Kepala Unit ybs;
2. Lembar 2 untuk Tim Penyelenggara;
3. Lembar 3 untuk siswa/mahasiswa ybs.

PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DAERAH OPERASI 1 JAKARTA - Jl. Pegangsaan Timur No. 6, Pegangsaan Menteng, Jakarta-Pusat 10330

Lampiran 4 Surat Keterangan Selesai PKL



SURAT KETERANGAN

Nomor : SDM.I/IX/72/DI.2019

Yang bertandatangan di bawah ini, Tim Penyelenggara menerangkan:

Nama : MEUTHIA RAHMI
NIM : 1702517011
Program Studi : MANAJEMEN PEMASARAN
Universitas : UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Telah selesai melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Kereta Api Indonesia (Persero), mulai tanggal: 01 Juli 2019 s.d 13 Septemeber 2019 pada Unit Kerja: **PEMASARAN ANGKUTAN PENUMPANG DAOP 1 JAKARTA**, dengan hasil: **BAIK**.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 13 September 2019

**Tim Penyelenggara
PKL/Survey/Skripsi,**


TRI EKO YUWONO
NIPP. 48039

	SURAT KETERANGAN NOMOR: SDM.1/PKL/IX/72/DI.2019	5 Nilai Utama <small>Program Profesional Mendukung Pendidikan Pelayanan Prima</small>
	Diberikan kepada : Nama : MEUTHIA RAHMI NIM : 1702517011 Program Studi : MANAJEMEN PEMASARAN Universitas : UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA	
Telah selesai melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Unit Kerja PEMASARAN ANGKUTAN PENUMPANG DAOP 1 JAKARTA, mulai tanggal 01 Juli 2019 sampai dengan 13 Septemeber 2019 dengan hasil BAIK .		
KERETA API		Jakarta, 13 September 2019 Tim Penyelenggara PKL/Survey/Skripsi  TRI EKO YUWONO NIPP. 48039

Lampiran 5 Daftar Hadir PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.fe.unj.ac.id



DAFTAR HADIR PRAKTEK KERJA LAPANGAN ...3... SKS

Nama : Meluthia Rahmi
No. Registrasi : 1702517011
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran
Tempat Praktik : PT KAI Daerah Operasional 1
Alamat Praktik/Telp : Jl. Pegangsaan timur NO.6.
Pegangsaan Menteng, Jakarta Pusat, 10330

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 1 Juli 2019	1. ✓	
2.	Selasa, 2 Juli 2019	2. ✓	
3.	Rabu, 3 Juli 2019	3. ✓	
4.	Kamis, 4 Juli 2019	4. ✓	
5.	Jum'at, 5 Juli 2019	5. ✓	
6.	Senin, 8 Juli 2019	6. ✓	
7.	Selasa, 9 Juli 2019	7. ✓	
8.	Rabu, 10 Juli 2019	8. ✓	
9.	Kamis, 11 Juli 2019	9. ✓	
10.	Jum'at, 12 Juli 2019	10. ✓	
11.	Senin, 15 Juli 2019	11. ✓	
12.	Selasa, 16 Juli 2019	12. ✓	
13.	Rabu, 17 Juli 2019	13. ✓	
14.	Kamis, 18 Juli 2019	14. ✓	
15.	Jum'at, 19 Juli 2019	15. ✓	

Jakarta, 12 September 2019
Penilai,

(*Handwritten Signature*)
MIPP: 61553

Catatan :
Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220

Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285

Laman: www.fe.unj.ac.id



**DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
...3... SKS**

Nama : Muthia Rahmi
 No. Registrasi : 1702517011
 Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran
 Tempat Praktik : PT KAI Daerah Operasional 1
 Alamat Praktik/Telp : Jl. Pegangsaan Timur No. 6
 Pegangsaan Menteng, Jakarta Pusat, 10330

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 22 Juli 2019	1.	
2.	Selasa, 23 Juli 2019	2.	
3.	Rabu, 24 Juli 2019	3.	
4.	Kamis, 25 Juli 2019	4.	
5.	Jum'at, 26 Juli 2019	5.	
6.	Senin, 29 Juli 2019	6.	
7.	Selasa, 30 Juli 2019	7.	
8.	Rabu, 31 Juli 2019	8.	
9.	Kamis, 1 Agustus 2019	9.	
10.	Jum'at, 2 Agustus 2019	10.	
11.	Senin, 5 Agustus 2019	11.	
12.	Selasa, 6 Agustus 2019	12.	
13.	Rabu, 7 Agustus 2019	13.	
14.	Kamis, 8 Agustus 2019	14.	
15.	Jum'at, 9 Agustus 2019	15.	

Jakarta, 13 September 2019.
 Penilai,

(.....)
 NIP: 6553

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.fe.unj.ac.id



DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
...3... SKS

Nama : Meuthia Rahmi
No. Registrasi : 1702514011
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran
Tempat Praktik : PT KAI Daerah Operasional 1
Alamat Praktik/Telp : Jl. Pegangsaan Timur No. 6
Pegangsaan Menteng, Jakarta Pusat, 10330

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 12 Agustus 2019	1. [Signature]	
2.	Selasa, 13 Agustus 2019	2. [Signature]	
3.	Rabu, 14 Agustus 2019	3. [Signature]	
4.	Kamis, 15 Agustus 2019	4. [Signature]	
5.	Jum'at, 16 Agustus 2019	5. [Signature]	
6.	Senin, 19 Agustus 2019	6. [Signature]	
7.	Selasa, 20 Agustus 2019	7. [Signature]	
8.	Rabu, 21 Agustus 2019	8. [Signature]	
9.	Kamis, 22 Agustus 2019	9. [Signature]	
10.	Jum'at, 23 Agustus 2019	10. [Signature]	
11.	Senin, 26 Agustus 2019	11. [Signature]	
12.	Selasa, 27 Agustus 2019	12. [Signature]	
13.	Rabu, 28 Agustus 2019	13. [Signature]	
14.	Kamis, 29 Agustus 2019	14. [Signature]	
15.	Jum'at, 30 Agustus 2019	15. [Signature]	

Jakarta, 11 September 2019
Penilai,

([Signature])
MIPP: 61553

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227-4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.fe.unj.ac.id



DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
...3... SKS

Nama : Meluthia Rahmi
No. Registrasi : 1702517011
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran
Tempat Praktik : PT KPI Daerah Operasional 1
Alamat Praktik/Telp : Jl. Pegangsaan Timur No. 6
Pegangsaan Menteng, Jakarta Pusat, 10330

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 2 September 2019	1.	
2.	Selasa, 3 September 2019	2.	
3.	Rabu, 4 September 2019	3.	
4.	Kamis, 5 September 2019	4.	
5.	Jum'at, 6 September 2019	5.	
6.	Senin, 9 September 2019	6.	
7.	Selasa, 10 September 2019	7.	
8.	Rabu, 11 September 2019	8.	
9.	Kamis, 12 September 2019	9.	
10.	Jum'at, 13 September 2019	10.	
11.		11.	
12.		12.	
13.		13.	
14.		14.	
15.		15.	

Jakarta, 13 September 2019
Penilai,

(Hawari)
MIPP: GISS 3

Catatan :
Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 6 Penilaian PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.fe.unj.ac.id



PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PROGRAM DIPLOMA III
..... SKS

Nama : Meuthia Rahmi
No.Registrasi : 1702517011
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Tempat Praktik : PT Kereta Api Indonesia DAOP 1
Alamat Praktik/Telp : Jl. Pegangsaan Timur No 6
Pegangsaan Menteng, Jakarta Pusat, 10330

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 46-100	KETERANGAN				
1	Kehadiran	100	1. Keterangan Penilaian :				
2	Kedisiplinan	97	Skor Nilai Bobot				
3	Sikap dan Kepribadian	97	86-100 A 4				
4	Kemampuan Dasar	100	81-85 A- 3,7				
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	100	76-80 B+ 3,3				
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	95	71-75 B 3,0				
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	95	66-70 B- 2,7				
8	Aktivitas dan Kreativitas	95	61-65 C+ 2,3				
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	95	56-60 C 2,0				
10	Hasil Pekerjaan	95	51-55 C- 1,7				
			46-50 D 1				
			2. Alokasi Waktu Praktik :				
			2 sks : 80-160 jam kerja efektif (2 Minggu s.d 1 bulan)				
			Nilai Rata-rata :				
			<table border="1"><tr><td>$\frac{969}{10 \text{ (sepuluh)}} = 96,9$</td></tr></table>	$\frac{969}{10 \text{ (sepuluh)}} = 96,9$			
$\frac{969}{10 \text{ (sepuluh)}} = 96,9$							
			Nilai Akhir :				
			<table border="1"><tr><td>97</td><td>A</td></tr><tr><td>Angka bulat</td><td>huruf</td></tr></table>	97	A	Angka bulat	huruf
97	A						
Angka bulat	huruf						
	Jumlah	969					

Jakarta, 13 September 2019
Penilai,

(.....)
NIPP: 65553

Catatan :
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 7 Daftar Kegiatan PKL

No	Hari/Tanggal Pelaksanaan	Kegiatan
1	Senin, 01 Juli 2019	Perkenalan pada staf unit Pemasaran Angkutan Penumpang dan beradaptasi dengan lingkungan kantor
2	Selasa, 02 Juli 2019	Mengunduh laporan okupansi harian, menginput data survey pelanggan
3	Rabu, 03 Juli 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, menginput data survey pelanggan, mencetak <i>boarding pass</i>
4	Kamis, 04 Juli 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i>
5	Jumat, 05 Juli 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i>
6	Senin, 08 Juli 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , membuat grafik perjalanan kereta api untuk weekly meeting
7	Selasa, 09 Juli 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , membuat BAK
8	Rabu, 10 Juli 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i>
9	Kamis, 11 Juli 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , membantu melayani pemesanan tiket rombongan
10	Jumat, 12 Juli 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i>
11	Senin, 15 Juli 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , membuat grafik perjalanan kereta api untuk weekly meeting
12	Selasa, 16 Juli 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i>
13	Rabu, 17 Juli 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , membuat BAK
14	Kamis, 18 Juli 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , membuat BAK, merekap laporan okupansi bulan Juni 2019

15	Jumat, 19 Juli 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , membuat BAK, merekap pendapatan kilometer penumpang bulan Juni 2019
16	Senin, 22 Juli 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , membuat grafik perjalanan kereta api untuk weekly meeting
17	Selasa, 23 Juli 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , membuat BAK
18	Rabu, 24 Juli 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , membuat BAK
19	Kamis, 25 Juli 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , membuat BAK
20	Jumat, 26 Juli 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , membuat BAK
21	Senin, 29 Juli 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , membuat grafik perjalanan kereta api untuk weekly meeting
22	Selasa, 30 Juli 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , membuat BAK
23	Rabu, 31 Juli 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i>
24	Kamis, 01 Agustus 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , membuat BAK, merekap pendapatan kilometer penumpang bulan Juli 2019
25	Jumat, 02 Agustus 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , membuat BAK
26	Senin, 05 Agustus 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , membuat grafik perjalanan kereta api untuk weekly meeting
27	Selasa, 06 Agustus 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , merekap data pelanggan untuk registrasi reduksi tiket
28	Rabu, 07 Agustus 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , merekap data pelanggan untuk registrasi reduksi tiket
29	Kamis, 08 Agustus 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , merekap data pelanggan untuk registrasi reduksi tiket



30	Jumat, 09 Agustus 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , merekap data pelanggan untuk registrasi reduksi tiket, merekap laporan okupansi bulan Juli 2019
31	Senin, 12 Agustus 2019	Melakukan penginputan registrasi reduksi tiket di stasiun Gambir
32	Selasa, 13 Agustus 2019	Melakukan penginputan registrasi reduksi tiket di stasiun Gambir
33	Rabu, 14 Agustus 2019	Melakukan penginputan registrasi reduksi tiket di stasiun Gambir
34	Kamis, 15 Agustus 2019	Melakukan penginputan registrasi reduksi tiket di stasiun Gambir
35	Jumat, 16 Agustus 2019	Melakukan penginputan registrasi reduksi tiket di stasiun Gambir
36	Senin, 19 Agustus 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , menginput registrasi reduksi tiket
37	Selasa, 20 Agustus 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , menginput registrasi reduksi tiket
38	Rabu, 21 Agustus 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , menginput registrasi reduksi tiket
39	Kamis, 22 Agustus 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , menginput registrasi reduksi tiket
40	Jumat, 23 Agustus 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , menginput registrasi reduksi tiket
41	Senin, 26 Agustus 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , menginput registrasi reduksi tiket
42	Selasa, 27 Agustus 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, menginput registrasi reduksi tiket
43	Rabu, 28 Agustus 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, menginput registrasi reduksi tiket
44	Kamis, 29 Agustus 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, mencetak <i>boarding pass</i> , menginput registrasi reduksi tiket

45	Jumat, 30 Agustus 2019	Mengunduh laporan okupansi dan pendapatan harian, menginput registrasi reduksi tiket
46	Senin, 02 September 2019	Menginput registrasi reduksi tiket, mencetak <i>boarding pass</i>
47	Selasa, 03 September 2019	Menginput registrasi reduksi tiket, mencetak <i>boarding pass</i>
48	Rabu, 04 September 2019	Menginput registrasi reduksi tiket, mencetak <i>boarding pass</i>
49	Kamis, 05 September 2019	Menginput registrasi reduksi tiket, mencetak <i>boarding pass</i>
50	Jumat, 06 September 2019	Menginput registrasi reduksi tiket, mencetak <i>boarding pass</i>
51	Senin, 09 September 2019	Menginput registrasi reduksi tiket, mencetak <i>boarding pass</i>
52	Selasa, 10 September 2019	Menginput registrasi reduksi tiket, mencetak <i>boarding pass</i>
53	Rabu, 11 September 2019	Menginput registrasi reduksi tiket, mencetak <i>boarding pass</i>
54	Kamis, 12 September 2019	Menginput registrasi reduksi tiket, mencetak <i>boarding pass</i>
55	Jumat, 13 September 2019	Mengantar brosur PT KAI ke tempat pameran di JCC, meminta surat keterangan selesai PKL kepada divisi SDM, meminta penilaian kepada <i>Junior Manager unit Angkutan Penumpang</i> , berpamitan kepada seluruh staf unit Angkutan Penumpang

Lampiran 8 Laporan Okupansi

LAPORAN OKUPANSI KA												
08-08-2019 to 11-08-2019												
Generated at: 8-Aug-2019 15:23												
NO KA	NAMA KA	TGL KA	WAKTU BRANGKAT	KELAS	KAPASITAS	JMLH PNP	JMLH KERETA	OKUPANSI	REVENUE			
7030	MATARAM	08-08-2019	08-08-2019, 21:15	EKS	200	191	4	0.95				
7030	MATARAM	08-08-2019	08-08-2019, 21:15	BIS	256	255	4	1				
7030	MATARAM	09-08-2019	09-08-2019, 21:15	EKS	200	189	4	0.95				
7030	MATARAM	09-08-2019	09-08-2019, 21:15	BIS	256	267	4	1.04				
7030	MATARAM	10-08-2019	10-08-2019, 21:15	EKS	200	112	4	0.56				
7030	MATARAM	10-08-2019	10-08-2019, 21:15	BIS	256	169	4	0.66				
7030	MATARAM	11-08-2019	11-08-2019, 21:15	EKS	200	96	4	0.43				
7030	MATARAM	11-08-2019	11-08-2019, 21:15	BIS	256	111	4	0.43				
TOTAL PNP					1.380							
TOTAL PEN					416.963.000							

Lampiran 9 Berita Acara Kesepakatan Angkutan Rombongan

 BERITA ACARA KESEPAKATAN ANGKUTAN ROMBONGAN		
Nomor	: 1193/ROM-KA/DO1/VIII/2019	
Lampiran	: 1 (satu) Lembar	
<p>Pada hari ini Jumat, Tanggal 23 Agustus 2019 bertempat di DAOP 1 telah ditandatangani Berita Acara Kesepakatan Angkutan Rombongan antara :</p>		
<p>Pihak Pertama (PT. Kereta Api Indonesia (Persero)),</p>		
Nama	: Achmad zulkarnain	
NIPP	: [REDACTED]	
Jabatan	: pelaksana angkutan penumpang	
dengan,		
Pihak Kedua (REINDO SYARIAH),		
Nama Ketua/Perwakilan	: EVIDA	
No. Telp	: [REDACTED]	
Email	: [REDACTED]	
dengan point kesepakatan,		
<p>1. Pihak Pertama telah menerima surat permohonan angkutan rombongan dari pihak kedua,</p>		
a. Nomor	: 1193	
b. Hari/Tanggal	: Jumat, 23-08-2019	
c. Perihal	: PERMOHONAN BLOK SEAT	
<p>2. Pihak Pertama menyetujui permohonan angkutan rombongan dari Pihak Kedua untuk,</p>		
Keberangkatan :		
a. Nama KA	: Argo Parahyangan tambahan	
a. Kelas KA	: Eksekutif	
b. Nomor KA	: KA 7052	
d. Hari/Tanggal	: Sabtu, 21-09-2019	
e. Relasi	: gambir - Bandung	
f. Penumpang	: 69 orang	
g. Tarif	: Rp. 150,000,- / orang	
h. Diskon	: % = Rp. 150,000,- / orang	
i. Jumlah	: Rp. 10,350,000,-	
MOHON BLOKSEAT DI EXA : 1,2		
Kepulangan :		
a. Nama KA	: argo parahyangan	
a. Kelas KA	: Eksekutif	
b. Nomor KA	: KA 027	
d. Hari/Tanggal	: Minggu, 22-09-2019	
e. Relasi	: bandung - gambir	
f. Penumpang	: 69 orang	
g. Tarif	: Rp. 150000,- / orang	
h. Diskon	: % = Rp. 150,000,- / orang	
i. Jumlah	: Rp. 10,350,000,-	
MOHON BLOKSEAT DI EXA : 1,2		
<p>3. Uang muka dibayarkan Pihak Kedua kepada Pihak Pertama minimal 25% dari jumlah Biaya Angkutan Rombongan (P. 2.1 dan 3.1), yaitu sebesar: Rp. 5,175,000 (Lima Juta Seratus Tujuh Puluh Lima Ribu Rupiah), yang harus dibayarkan saat Berita Acara ini dibuat.</p>		

Lampiran 10 *Manifest*

1. Sistem RTS Pencarian *Manifest*

RTS

Home

Controller

Transaction

Monitoring

F3M

Reporting

ip: [REDACTED]

Stocking Code: [REDACTED]

ANDRIWIDYANTO
Sales Manager

Manifest Detail Report

Search Panel

Location *

☒ Physical ☐ Archive

Trip Date *

2019-09-01

Origin

SEMARANG TAWANG (SMT)

Train Number *

13

Booking Date

Destination

GAMBAR (GMR)

Generate

NO	BOOKCODE	TICKETNUMBER	PGSTYPE	REDUCTIONNAME	STAMPFORMCODE	SUBCLASS	SEATROW	ROUTE	PGSNAME	PGSIG	PHONENUM	BOOKCHANNEL	BOOKDATE	PAYCH
1	5NL2Y2T	20GM00223900000508	DEWASA	<i>(not set)</i>	EKS-2	L	1-C	SMT - GMR	HENDRA SKANDAR	ROMBEMDPLAZA51		LKT	2019-08-27 15:58:11	LKTH
2	LOQ2MBL	20GM00223900000121	DEWASA	<i>(not set)</i>	EKS-3	L	4-A	SMT - GMR	KARYONO	ROMBEMDPLAZA112		LKT	2019-08-27 15:57:16	LKT
3	LOQ2MBL	20GM00223900000122	DEWASA	<i>(not set)</i>	EKS-3	L	4-B	SMT - GMR	LWINA	ROMBEMDPLAZA113		LKT	2019-08-27 15:57:16	LKT
4	LOQ2MBL	20GM00223900000123	DEWASA	<i>(not set)</i>	EKS-3	L	4-C	SMT - GMR	RACHEL USMAN	ROMBEMDPLAZA114		LKT	2019-08-27 15:57:16	LKT
5	LOQ2MBL	20GM00223900000124	DEWASA	<i>(not set)</i>	EKS-3	L	4-D	SMT - GMR	VERONICA RUTASAR DJAYNI	ROMBEMDPLAZA115		LKT	2019-08-27 15:57:16	LKT
6	IBV2WWB	20GM00223900000079	DEWASA	<i>(not set)</i>	EKS-2	L	8-C	SMT - GMR	ARIS MANTORO	ROMBEMDPLAZA272		LKT	2019-08-27 15:46:33	LKT
7	357F93B	20GM00223900000097	DEWASA	<i>(not set)</i>	EKS-2	L	10-C	SMT - GMR	KIRI SRI RIZDI	ROMBEMDPLAZA88		LKT	2019-08-27 15:05:05	LKT
8	357F93B	20GM00223900000098	DEWASA	<i>(not set)</i>	EKS-2	L	10-D	SMT - GMR	LUTPI	ROMBEMDPLAZA89		LKT	2019-08-27 15:05:05	LKT
9	357F93B	20GM00223900000099	DEWASA	<i>(not set)</i>	EKS-2	L	11-A	SMT - GMR	MUJAI	ROMBEMDPLAZA90		LKT	2019-08-27 15:05:05	LKT
10	357F93B	20GM00223900000100	DEWASA	<i>(not set)</i>	EKS-2	L	11-B	SMT - GMR	MUHAMMAD IKHAL	ROMBEMDPLAZA91		LKT	2019-08-27 15:05:05	LKT
11	H92O224	20GM00223900000039	DEWASA	<i>(not set)</i>	EKS-1	L	9-A	SMT - GMR	SUHARTONO	ROMBEMDPLAZA32		LKT	2019-08-27 15:13:21	LKT
12	H92O224	20GM00223900000040	DEWASA	<i>(not set)</i>	EKS-1	L	9-B	SMT - GMR	ABDUL MUJIN	ROMBEMDPLAZA33		LKT	2019-08-27 15:13:21	LKT

2. Laporan Detail *Manifest* Angkutan Rombongan

[illegible]

Lampiran 11 Format Cetak Tiket dan *Boarding Pass*

1. Format Permintaan Cetak Tiket Rombongan

**FORMAT PERMINTAAN CETAK TIKET ROMBONGAN
DAOP 1 JAKARTA**

Cetak Rombongan Tgl : 24 JUNI 2019			
Blok Tempat Duduk Tgl : 07 MEI 2019			
Nama Rombongan : ROMB FIELD TRIP MAB IPB			
RABU, 31 JULI 2019		SENIN, 05 AGUSTUS 2019	
No KA	: 174	No KA	: 173
Nama KA	: GAYA BARU MALAM	Nama KA	: GAYA BARU MALAM
Relasi	: PSE - SGU	Relasi	: SGU - PSE
Jumlah Blok	: 286	Jumlah Blok	: 296
Jumlah Cetak	: 286	Jumlah Cetak	: 296
Jumlah Unblok	:	Jumlah Unblok	:
Tarif	: Rp104,000	Tarif	: Rp104,000
Loket & No Toka	: 1&2/31812/31802	Loket & No Toka	: 1&2/31812/31802

lama Petugas

2. *Boarding Pass*

KERETA API		BOARDING PASS	
nama / name	kodebooking / bookingcode	 CGMR20 0000105511	
FITRIA MELINDA IRAWA	5FXGB3		
tipe penumpang / pax type	no tempat duduk / seat number		
UMUM	EKONOM 2 : 5B		
kereta api / train	perkiraan tiba / eta		
GAYA BARU MALAM SELA / 173	PASAR SENEN(PSE)		
berangkat / departure			
LEMPUYANGAN(LPN)	MINGGU, 14 JUL 2019: 01:55 WIB		
SABTU, 13 JUL 2019: 17:08 WIB			
		check in at: CGMR20 09 JUL 2019 10:01	

Lampiran 12 Reduksi

1. Sistem RTS Membership Input Reduksi

Member

Name *

Member Identity *

Type *

Date of Birth *

Title *

Gender *

Address *

Phone *

Email *

City *

Postal Code *

Occupation *

Nip *

KSD Number *

Exp Date *

Simpan **Batal**

Harus Diisi

2. Hasil Registrasi Reduksi

Point

Total : 0

Dokumen

No.	Nama Dokumen	File	Tanggal Berlaku	Keterangan	Status	Modified	Created	Action
						By	On	
1	FOTO		01.06.2019		✓	IRWANJUNAIDI	29.08.2019 08:34:23	IRWANJUNAIDI 29.08.2019 08:34:23
2	KTP / PASSPORT / SIM		01.06.2019		✓	IRWANJUNAIDI	29.08.2019 08:34:09	IRWANJUNAIDI 29.08.2019 08:34:09

Reduction

No.	Reduction Type	Reduction	Status	Modified	Created	Action
	Code	Name	Start Date	End Date	Code	
1	LANJIA	LANJIA	01.09.2019	20.12.2069		IRWANJUNAIDI 29.08.2019 08:34:35
2	UMUM	UMUM	29.08.2019	29.08.2020		IRWANJUNAIDI 29.08.2019 08:33:47

Lampiran 13 Kartu Konsultasi Penulisan Laporan PKL



Building
Future
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Buntarungin Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227-4706285, Fax (021) 4706285



UQAS

KARTU KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN PKL

1. Nama Mahasiswa : M. Putri Rahmi
2. No. Registrasi : 170251901
3. Program Studi : Bk. Manajemen Pemasaran
4. Dosen Pembimbing : Dra. Susilawati, M. M.
NIP. 1962062319590032001

5. Judul PKL : Laporan Praktek Kerja Lapangan
Pada Divisi Pemasaran PT Kereta Api Indonesia
(Kereta Api) Daerah Operasi 1 Sawarka

NO	TGL/BLN/THN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	18 / 11 / 2019	Bab I (Tujuan PKL), Bab II (Struktur Organisasi), Bab III (Bidang dan Pelaksanaan Kerja), Bab IV (Saran)	Tujuan disesuaikan dengan tugas yg diawasakan. Struktur organisasi diberi tanda di bagian yg di - tempati. Bidang kerja ditulis secara penerapannya, di pelaksanaan data flowchart lalu narasikan. Saran merujuk pada pelaksanaan & kendala.	
2				
3				
4				
5				
6	11 / 12 / 2019	Bab III (Pelaksanaan kerja), Bab IV (Kesimpulan dan Saran)	Flowchart diganti dengan "end". Kesimpulan di - jelaskan singkat apa yg dilakukan. Saran diartikan untuk PE.	
7				
8				
9	23 / 12 / 2019	Bab IV (Kesimpulan), Daftar Pustaka	Perbaiki kata - kata pada kesimpulan dan perbaiki penulisan daftar pustaka.	
10				
11				
12				
SETUJU UNTUK UJIAN PKL				

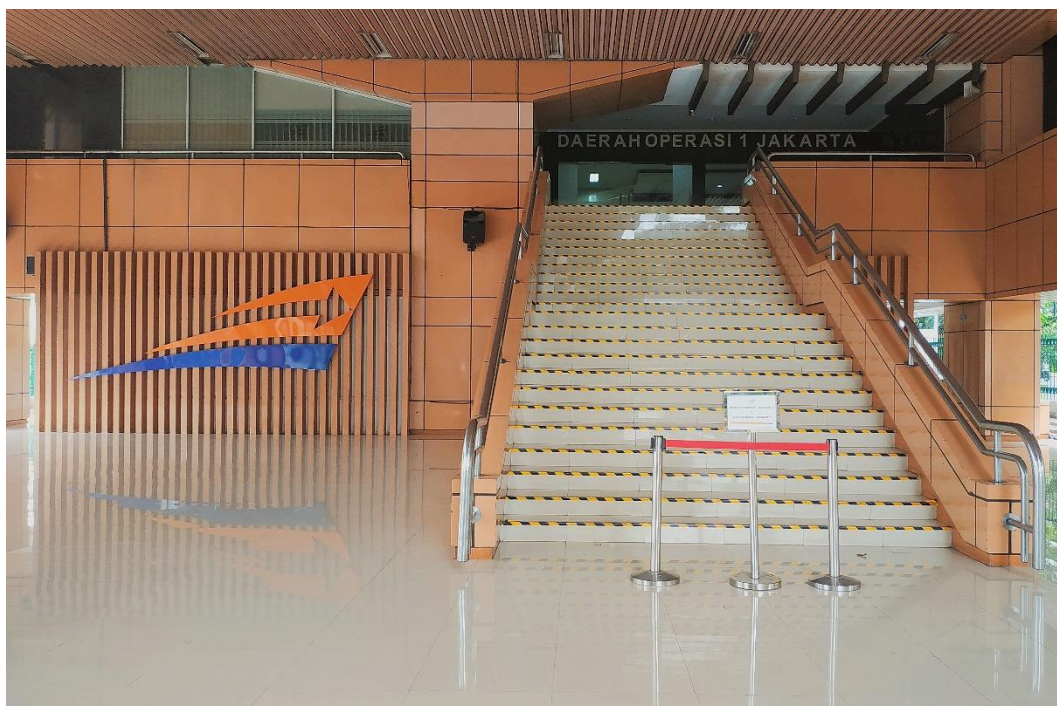
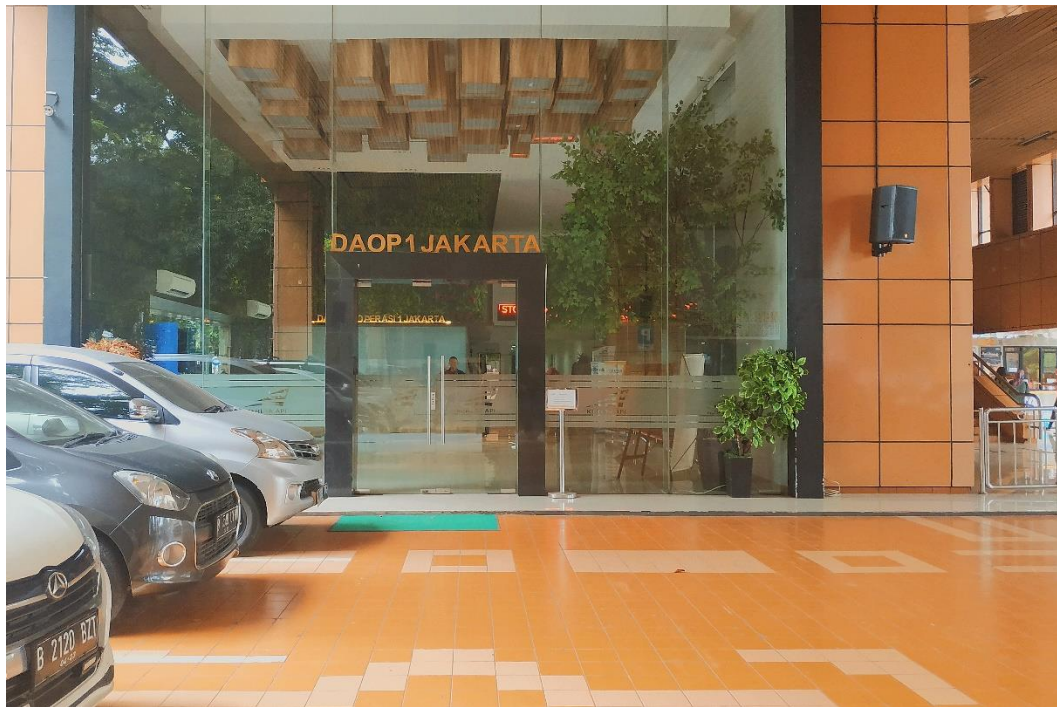
Catatan :

- Kartu ini dibawa dan ditandatangani oleh Pembimbing pada saat konsultasi
- Kartu ini dibawa pada saat ujian PKL, apabila diperlukan dapat dipergunakan sebagai bukti pembimbingan

Lampiran 14 Foto Praktikan Saat PKL



Lampiran 15 Gedung PT KAI DAOP 1 Bagian Depan dan Belakang



Lampiran 16 Bagian Depan dan Dalam Ruangan Tempat PKL

